

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

NSOSTK14, NSOSTS14

2017

Sara Koukku ja Miia Tervahauta

# ELÄINAVUSTEINEN KUNTOUTUS

- PALVELUESITTEEN LAATIMINEN

Sara Koukku ja Miia Tervahauta

# ELÄINAVUSTEINEN KUNTOUTUS

- Palveluesitteen laatiminen

Tämän kehittämistyön tavoitteena on luoda palveluesite eläinavusteisesta kuntoutuksesta Familiar Oy:n käyttöön, ja olla mukana palvelun tuotteistamis- ja markkinointiprosessissa. Kehittämistyö toteutettiin kartoittamalla aiheen teoriaperustaa kattavasti lastensuojelun, eläinavusteisuuden ja tuotteistamisen aihealueilta. Tämän jälkeen kehittämishankkeessa selvitettiin toimeksiantajan toiveet työn tuotoksen osalta. Aineisto kerättiin haastattelu- ja dokumentointimenetelmiä käyttäen. Kehittämistyötä varten kerätyn aineiston ja tietoperustan kartoittamisen jälkeen esitteestä laadittiin toimiva kokonaisuus. Seuraavana vaiheena kehittämishankkeessa oli palveluesitteen painattaminen, ja tämän jälkeen esitteen jakaminen yhteistyökumppaneille sekä muille alan toimijoille.

## ASIASANAT:

Eläinavusteisuus, lastensuojelu, tuotteistaminen, kuntoutus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Studies

2017 | 44 pages

Sara Koukku ja Miia Tervahauta

## ANIMAL ASSISTED REHABILITATION

- Creating a service brochure

The goal of this development project is to create a service brochure for animal assisted rehabilitation for Familiar Ltd usage, and at the same time to be part of the service's productization and marketing process. The development project was fulfilled by composing subject's theoretical background regarding child protective services, animal assistance and productization. The next step on this project was to clarify Familiar Ltd's expectations of the project's output. The material was collected by using interview and documentation methods. After collecting all the materials and theory basis to the development project, the brochure was created in to a functional form. The next phase on the project was to print these brochures and then distributing them to organization's co-operation partners and to the other contributors on that field.

### KEYWORDS:

Animal assistance, child protective services, productization, rehabilitation

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ</b>	<b>6</b>
2.1 Kehittämistehtävä ja kehittämistarve	6
2.2 Toimintaympäristö ja kohderyhmä	7
<b>3 TIETOPERUSTA</b>	<b>9</b>
3.1 Lastensuojelun avopalvelut	9
3.2 Eläinavusteinen kuntoutustyö	16
3.3 Tuotteistaminen	20
<b>4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS</b>	<b>24</b>
4.1 Prosessin kuvaus	24
4.2 Käytetyt kehittämismenetelmät	29
4.3 Kehittämisaineiston analyysi	30
<b>5 ELÄINAVUSTEISEN TYÖSKENTELYN PALVELUESITE</b>	<b>33</b>
5.1 Palveluesitteen sisältö	33
5.2 Palveluesitteen rakenne	35
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>37</b>
6.1 Tulosten tarkastelu suhteessa tavoitteisiin ja tietoperustaan	37
6.2 Toteutuksen ja menetelmän tarkastelu	38
6.3 Oppimisprosessi ja itsereflektio	39
<b>LÄHTEET</b>	<b>42</b>

## LIITTEET

Liite 1. Palveluesite

# 1 JOHDANTO

Eläinavusteinen toiminta ja työskentely ovat yleistyneet hiljattain sosiaaalialalla. Eläinavusteisuudella sosiaaalialalla tarkoitetaan työmuotoa, jossa eläimet ovat konkreettisesti mukana käytännön työssä. Eläinavusteisuutta voidaan hyödyntää erilaisissa työympäristöissä sekä eri asiakasryhmien kanssa. Eläinavusteisen työskentelyn vahvuutena voidaan nähdä sen soveltuvuus ja muovautuvuus eri tilanteissa. Eläinavusteisuutta voidaan toteuttaa vapaaehtoistoimintana, terapian viitekehyksissä, sekä ammatillisena tavoitteellisena työskentelynä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään näistä viimeisimpään, tarkennettuna eläinavusteiseen kuntoutukseen lastensuojelun avohuollossa.

Eläinavusteista ammatillista työskentelyä tarjoavia toimijoita löytyy Suomesta jo useampia. Yksi Varsinais-Suomen alueella toimivista palvelun tuottajista on Familiar Oy, jossa eläinavusteisuutta on hyödynnetty jo pidempään osana muita lastensuojelun avohuollon prosesseja. Kysyntä työmuodolle on lisääntynyt, jonka seurauksena Familiar Oy päätti tuottaa työmuodon omaksi palvelukseensa. Tämän kehittämistyön tavoitteena oli luoda palveluesite, joka toimisi kyseisen palvelun keskeisenä markkinointiväylänä.

Palveluesitteen luomisen konkreettinen hyötynä voidaan nähdä organisaation saavan siitä helppokäyttöisen markkinointivälineen, jonka avulla palvelua päästään markkinoimaan yhteistyökumppaneille ja muille potentiaalisille ostajille. Kehittämishanke on aiheena kiinnostava, koska eläinavusteisuus on työmuotona tällä hetkellä murrosvaiheessa ja yleistymässä pienemmiltä toimijoilta yhä suurempien ryhmien tietoisuuteen.

## 2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

### 2.1 Kehittämistehtävä ja kehittämistarve

Kehittämistehtävänäimme on laatia palveluesite eläinavusteisen kuntoutuksen markkinointikäyttöön. Toimeksiantajana toimii yksityinen ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia lastensuojelupalveluita tuottava yritys Familiar Oy. Palveluesitteessä esitellään eläinavusteisen kuntoutuksen teoria- ja tutkimustietoa, millaisiin asiakkuuksiin sitä voidaan hyödyntää sekä yrityksen perhekuntoutusyksikkö, jossa kuntoutus pääasiallisesti tapahtuu. Sen tarkoituksena on luoda lukijalleen kattava kuva yksiköstä ja sen tarjoamista palveluista, mutta olla samanaikaisesti helppolukuinen ja näin ollen helpommin jaettavissa. Palveluesitettä tullaan markkinoimaan erityisesti kuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöille, jotka pääosin vastaavat kyseisten palveluiden ostosta. Esitteen lisäksi laadittiin saatekirje, joka mahdollistaa palveluesitteen markkinoimisen myös sähköisesti sekä postitettavan kirjeen muodossa.

Kehittämistyöllemme on yrityksessä suuri tarve, sillä se aloittaa eläinavusteisen kuntoutuksen myymisen omana, uutena erillisenä palvelunaan esitteen valmistuttua. Yrityksellä ei ole ennestään aiheeseen liittyvää markkinointimateriaalia ja esite tulee siten olemaan uuden palvelun ensimmäinen markkinointiväylä. Sen avulla kuka tahansa yrityksen työntekijöistä kykenee antamaan palvelusta kattavan esitteen tiivistetyssä muodossa, vaikka ei olisikaan itse perehtynyt kyseiseen työmenetelmään tarkemmin. Näin ollen työpanoksemme palveluesitteen koostamisessa tulee olemaan tarpeellinen ja merkittävä apu yritykselle.

Markkinoinnin ohella palveluesitteellä on tärkeä rooli eläinavusteisen kuntoutuksen levittäjänä. Eläinavusteinen tavoitteellinen työskentely on tällä hetkellä Suomessa vielä alkutekijöissään, ja palveluntarjoajia on vielä toistaiseksi pieni määrä. Familiar Oy toimii edelläkävijänä tuomalla eläinavusteisen kuntoutuksen markkinoille omana palvelunaan ja tällä tavoin myös lisää yleistä tietoisuutta työmenetelmän hyödyntämisestä käytännössä.

## 2.2 Toimintaympäristö ja kohderyhmä

Familiar Oy on yksityinen lastensuojelupalveluja tuottava organisaatio, jonka kokonaisuus on muodostettu vuosien 2015 ja 2016 aikana yhdistämällä Mediverkon, Mi-laPron ja Mehiläisen lastensuojelupalvelut valtakunnalliseksi toimijaksi. Familiar Oy on osa Mehiläinen-konsernia, joka on vuonna 1909 perustettu yritys, jonka palveluksessa työskentelee tällä hetkellä yli 10 000 sosiaali- ja terveysalan ammattilaista. Vuonna 2015 yrityksen verojalanjälki oli 67 miljoonaa euroa ja maksetut yhteisöverot 3,8 miljoonaa euroa. (Familiar Oy.)

Familiar ja sen moniammatillinen työyhteisö tekee yhteistyötä kuntien kanssa, tavoitteenaan tuottaa parasta mahdollista palvelua niin sosiaalitoimen edustajien kuin palveluiden piirissä olevien perheiden ja lasten näkökulmasta. Familiarin toimintaa ohjaavia arvoja ovat tieto ja taito, välittäminen ja vastuunotto, kumppanuus ja yrittäminen sekä kasvu ja kehittäminen. (Familiar Oy.)

Tyynelä on Turun Paattisilla sijaitseva Familiarin alla toimiva perhekuntoutusyksikkö, jonka toiminnan perustana on kodinomaisessa ympäristössä tehtävä intensiivinen työ sekä asiakkaiden luona toteutettava avomuotoinen kuntoutus. Toiminnassa käytetään muun muassa eläinavusteista kuntoutusta, perheterapian interventioita sekä luovan terapian toimintamalleja. Tilojensa puolesta Tyynelä mahdollistaa erilaisten aktiviteettien sekä retkien ja kuntoutuspäivien järjestämisen.

Tyynelän henkilökunta muodostuu perhekuntoutuksen tiimistä, jossa toimii useita eri koulutustaustan saaneita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Tiimistä löytyy esimerkiksi perhekuntoutustyöntekijöitä, perheterapeutteja, psykologi sekä toimintaterapeutti. Työntekijöiden lisäksi Tyynelästä löytyy paljon erilaisia eläimiä, kuten hevosia, lampaita, kaneja, koiria, kissoja sekä kanoja. Eläinlajien monipuolisuus mahdollistaa asiakkaalle sopivimman eläimen kanssa työskentelyn. Eläinavusteisen kuntoutuksen pohjana toimii aina vankka kokemus ja osaaminen kuntoutustyön alueelta sekä eläinten hyödyntämisestä terapiatyössä.

Kehittämishankkeemme kohderyhmänä ovat alueen sosiaalityöntekijät, joille markkinoimme eläinavusteista kuntoutusta uutena osana palveluvalikoimaa. Markkinointi suoritettiin muotoilemalla palveluesite, jossa eläinavusteisesta kuntoutuksesta kerrotaan tiiviisti, mutta kattavasti, ja jota organisaation työntekijät voivat tilaisuuksien tullessa helposti jakaa alueen sosiaalityöntekijöille. Esitteen taustalle muotoiltiin myös kehys, jossa

määriteltiin palvelun hinnasto. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi esitteen kohderyhmänä nähtiin myös sellaiset sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, joiden kanssa sosiaalityöntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä, esimerkiksi lasten- ja nuorten psykiatrian poliklinikan työntekijät.



## 3 TIETOPERUSTA

### 3.1 Lastensuojelun avopalvelut

Lastensuojelun palveluiden tarkoituksena on torjua lapsen kasvuolosuhteista tai käyttäytymisestä johtuva vaara tai vaarantumisen riski, sekä pyrkiä korjaamaan jo aiheutuneet vahingot lapsen kehitykselle tai terveydelle, ja täten estää vaaraa aiheuttavien tekijöiden uusiutuminen. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön sekä tasapainoiseen kehitykseen myös tilanteissa, joissa lapsen hyvinvoinnista vastaava henkilö ei kykene vastaamaan lapsen hoidosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta ilman lastensuojelun palveluita sekä tukitoimenpiteitä. (Araneva 2016, 159.)

Lastensuojelulaki edistää lasten ja nuorten hyvinvointia vaikuttamalla kasvuoloihin, kehittää palveluja kasvatuksen tukemiseksi sekä ongelmia ehkäiseviksi ja turvaa lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteutumisen perheen tukemisesta avohuollon keinoin aina huostaanottoon asti, tarpeen vaatiessa myös asianomaisten vastustamisesta huolimatta (Taskinen 2007, 14-15). Lain tarkoituksena on puuttua perheen tilanteisiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa niin, että perhettä voidaan tukea heidän ongelmissaan sekä ehkäistä ongelmien syntymistä. Lastensuojelussa voidaan nähdä pätevän niin sanottu lievimmän riittävän toimenpiteen periaate, millä tarkoitetaan sitä, että viranomaisen tulee valita käytettävissä olevista toimenpidevaihtoehdoista lievin mahdollinen tapa puuttua perheen ongelmiin. (Räty 2004, 86.)

Lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen 3 artiklan 1 kohdan mukaan kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelimien toimissa, jotka koskevat lapsia, on otettava ensisijaisesti huomioon lapsen etu. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Lisäksi sekä lapsenhuoltolaissa sekä lastensuojelulaissa painotetaan lapsen edun mukaisten ratkaisujen ja päätösten ensisijaisuutta. (Räty 2004, 85.)

Lastensuojelun määrittelyssä ja toteutuksessa voidaan nähdä suuria eroja eri kaupunkien ja kuntien välillä. Tästä johtuen lastensuojelun asiakkaat ovat eriarvoisissa asemissa asuinpaikastaan riippuen. Lastensuojelulailla on pyritty tuomaan yhdenmukaisesti toteutettavat käytännöt sekä näin luomaan alalle tietynlaista struktuuria. (Bardy 2013, 26.) Lastensuojelulaissa on useita erityissäännöksiä kunnan ja sen toimielinten tai ammattihenkilöiden toimivallasta. Lain 4 §:n perusteella kunnan on huolehdittava siitä, että

lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lisäksi sosiaalihuoltolaissa esitetyn tarkoitetun kunnan toimielimen on hyväksyttävä yleiset perusteet ja ohjeet lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi. (Narikka 2004, 30-31.)

Lastensuojelu käyttää suurta yhteiskunnallista valtaa ja liikkuu perheen, yksilön ja yhteiskunnan välisellä rajalla, ja siksi sen toiminta on säädelty laissa. Lainsäädännön taustalla toimii aina kunkin yhteiskunnan moraalikoodisto. Laki kaventaa usein etiikan alaa ja normatiivinen eettisten ohjeiden noudattaminen voi kääntää eettisen tapahtuman päällelleen ja täten muuttaa toteutuneen tapahtuman päinvastaiseksi. Vaikeimpia eettisiä tilanteita työntekijöille ovat sellaiset, joissa omat käsitykset siitä, mikä olisi oikein ja lapsen edun mukaista, ovat ristiriitaisessa suhteessa lastensuojelulain ja ihmisoikeussopimuksen tulkintaan. (Peltonen 2004, 330-331.)

Perhe nähdään yhtenä oleellisimpana osana lastensuojelutyötä ja sen voidaan nähdä perustuvan lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen (Bardy 2013, 73). Perheessä perheenjäsenten väliset suhteet, sekä yksittäisen perheenjäsenen terveys ja hyvinvointi vaikuttavat muihin perheenjäseniin ja heidän terveyteensä. On tärkeää arvioida koko perheen tuen tarpeita, vaikka tuen tarve ilmaantuisi vain yhden perheenjäsenen kohdalla. (Häggman & Laitila 2006, 7.) Lastensuojelutarpeen taustalla nähdään niin tavallisia elämänkriisejä kuin poikkeuksellisen koetteleviakin tilanteita. Toisinaan perhe tarvitsee vain lyhyttä ja tilapäistä apua, kun taas joissain tapauksissa tuen tarve voi kestää koko lapsuusajan ja jopa siirtyä sukupolvilta seuraaville. (Bardy 2013, 73.)

Avohuollon tukitoimet ovat erilaisia lapsiperheille tarjottavia palveluita, joiden tehtävänä on lapsen myönteisen kehityksen edistäminen ja tukeminen. Lisäksi tukitoimilla pyritään vahvistamaan lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä, sekä jaksamista. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Kyseiset palvelut ovat ensisijaisia huostaanottoon nähden ja niiden järjestäminen tulee aloittaa välittömästi lastensuojelutarpeen toteutamisen jälkeen (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Sosiaalilautakunnalla tai muulla sosiaalihuollosta vastaavalla kunnallisella toimielimellä on lastensuojelulain 12 §:ssä tarkoitetuissa olosuhteissa velvollisuus ryhtyä viipymättä avohuollon tukitoimiin. Tällaiset toimenpiteet tulee aloittaa, mikäli lapsen kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen tai nuoren terveyttä tai kehitystä taikka jos lapsi tai nuori käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. (Räty 2004, 95.)

Tukitoimina perheille voidaan tarjota tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, lapsen taloudellista tukea, lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluita, tehostettua perhetyötä sekä perhekuntoutusta sekä muita lasta ja perhettä tukevia tukipalveluita ja tukitoimia. Lastensuojelutyössä tulee olla käytössä monipuolinen valikoima erilaisia tukitoimia, jotta kuhunkin tilanteeseen kyetään räätälöimään tarkoituksenmukainen tukitoimien kokonaisuus. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yhden perheen kohdalla tulisi käyttää kaikkia tarjolla olevia tukitoimia, vaan niistä muodostetaan perheen tukemiseen sopiva kokonaisuus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Avohuollon tukitoimet kirjataan aina asiakassuunnitelmaan ja niiden myöntämisestä tulee tehdä kirjallinen päätös. Suunnitelmaan kirjataan myös mihin tukitoimilla pyritään saamaan muutos sekä millaisella aikataululla tulos olisi tavoitteena saavuttaa. Tukitoimien on oltava suunnitelmallisia sekä kyseisen perheen tilanteeseen sopivia. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata myös asianomaisten eriävät näkemykset koskien tuen tarvetta tai tukimuotoja. Suunnitelma tulee tarkastaa tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Mikäli tukitoimet eivät osoittautu riittäviksi, tulee suunnitelma arvioida sekä sopia jatkotoimista ja mahdollisista muutoksista asiakassuhteessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

### **Lastensuojelun avopalveluiden perheiden kanssa tehtävä työ**

Perhetyö voi sijoittua kuntien palvelujärjestelmiin eri tavoin ja sen myötä käytössä oleva terminologia voi vaihdella kuntien välillä. Viime vuosina kuntiin perustettuihin perhekeskuksiin on pyritty kokoamaan perheiden peruspalveluja. Palvelut, jotka muodostavat perhekeskuksen rungon ovat neuvola, oppilashuolto, kasvatus- ja perheneuvonta ja perhetyö. Perhetyö asettuu palvelujärjestelmässä lähelle niin sanottuja matalan kynnyksen palveluja. Useimmissa kunnissa perhetyö liitetään lastensuojelun yhteyteen, jolloin se eriytetään lastensuojelun perhetyöksi tai kuntouttavaksi perhetyöksi. Myös yksityiset palveluntuottajat osallistuvat yhä enenevässä määrin perhetyön tuottamiseen. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 63-66.)

Perhetyön peruslähtökohtana ovat perheiden elämästä kumpuavat tarpeet, joita voivat olla esimerkiksi kysymykset lasten kehitykseen ja kasvatukseen liittyen, elinolojen järjestäminen, vanhemmuuden tukeminen, sekä perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisääminen. Perhetyön voidaan katsoa pohjautuvan niihin sosiaalivaltion välittämisen ja huolehtimisen periaatteisiin, joissa kaikille yhteiskunnan jäsenille katsotaan tarpeelliseksi

taata perustuki turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (Rytönen & Rönkkö 2010, 27.) Perhetyön toimintaa ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon keskeiset periaatteet ja eettiset ohjeet. Perhetyötä toteutettaessa keskeiset periaatteet ovat asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. (Järvinen ym. 2012, 17.) Pyrkimyksenä perhetyössä on tukea perhettä täyttämään lasten ja nuorten kasvu ympäristön perusedellytykset turvallisen kasvun ja kehityksen takaamiseksi. Perhetyön tehtävänä on myös tehdä lasten tarpeita ja kokemuksia näkyväksi muille perheenjäsenille, sekä auttajille. Perhetyö on moniammatillista yhteistyötä ja verkostoitumista vaativa työmuoto, jonka tavoitteena on koota yhteen asiakkaan, hänen perheensä ja muun verkoston osaaminen ja voimavarat perheen tukemiseksi. (Rytönen & Rönkkö 2010, 40.)

Perhetyö kattaa käsitteenä monia merkityksiä, ja sen määritelmäksi on laadittu monta eri lähtökohdista tuotettua kuvausta. Perhetyötä voidaan tehdä erilaisissa toimintaympäristöissä, ja kuvata sen mukaan esimerkiksi kuntien sosiaalitoimien perhetyöksi, neuvoloiden tai päiväkotien perhetyöksi, seurakuntien perhetyöksi tai kolmannen sektorin järjestöjen palveluiksi. Perhetyö voidaan jaotella myös eri elämäntilanteisiin kuuluvien palveluihin, kuten esimerkiksi kouluihin, päivähoitoon, sairaaloihin, neuvoloihin, päihdepalveluihin, mielenterveyspalveluihin ja lastensuojelutyöhön. (Järvinen ym. 2012, 17-18.)

Perhetyötä voidaan kuvata siitä näkökulmasta, millaisia lähtökohtia työlle asetetaan. Lähtökohtina voivat olla muun muassa lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus, kotipalvelu, tai lasten turvallisuutta vaarantaviin vanhempien elämäntapoihin tai lapsen kehityksessä ilmeneviin haittoihin puuttuminen. Perhetyötä voidaan jäsentää perheen elämäntilanteen mukaan prosessikuvauksena ehkäisevään, kriisivaiheen ja korjaavaan perhetyöhön. Laajimmillaan perhetyöksi voidaan kutsua kaikkea perheiden kanssa tehtävää työtä, jota eri yhteiskunnalliset palveluntuottajat tarjoavat. Sosiaali- ja terveydenhuollossa perhetyö on koettu tarpeelliseksi määrittää täsmällisemmin, jotta se profiloituisi työmuotona ja –otteena selkeämmin, ja jotta sitä voitaisiin kehittää omana työmuotonaan ja perheiden tukemisen välineenä suunnitelmallisemmin. (Rytönen & Rönkkö 2010, 27-29.) Avunsaannin pitkittyessä perheissä on usein kasaantunut tuen tarpeita. Samassa perheessä voi tällöin olla samaan aikaan ehkäisevän, varhaisen ja korjaavan tuen tarpeita. (Häggman-Laitila 2006, 47.)

Ehkäisevän perhetyön tarkoitus on ylläpitää ja lisätä ihmisten hyvinvointia, sekä pienentää perhetilanteiden vaikeutumisen riskejä. Ehkäisevän perhetyön ensimmäisen vaiheen työmuotoja ovat neuvonnan ja opastuksen antaminen, sekä erilaisten tukimuotojen käyttäminen, joilla tuetaan perheitä saamaan arkensa sujuvammaksi. Mahdolliset aluillaan

olevat ongelmat pyritään tunnistamaan ja ottamaan ne perheiden kanssa esille. Tämän jälkeen perhettä tuetaan haittojen ja aiemmin ilmenneiden riskien selvittämisessä. Samalla lisätään perheiden toimintavalmiutta luomalla yhdessä perheen kanssa toimintatapoja. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä on tärkeää ehkäistä jo olemassa olevia ongelmia ja haittoja aiheuttamasta lisää ongelmia. Ehkäisevää perhetyötä voivat olla esimerkiksi perheen jäsenen tarvitsema tuki sosiaalisiin suhteisiin liittyvissä asioissa. (Rytönen & Rönkkö 2010, 32-33.)

Perhettä koskettavan vakavan sairauden, onnettomuuden tai esimerkiksi kuolemantapauksen johdosta perheen toimintakyky voi olla lamaantunut. Tällöin perheelle tarjottavaa selviytymistä tukevaa perhetyötä voidaan kutsua kriisiperhetyöksi. Kriisin alkuselvittelyn jälkeen perhettä voidaan tukea esimerkiksi auttamalla perhettä pääsemään takaisin normaaliin ja toimintakykyiseen elämään. Tavoitteena kriisiperhetyössä on palauttaa perheen valmius käsitellä ja hallita elämäänsä omaehtoisesti. (Rytönen & Rönkkö 2010, 33-34.)

Korjaavan eli kuntouttavan perhetyön tehtävänä on lapsiperheiden kuntouttaminen ja tukeminen haastavissa elämäntilanteissa. Haitat ja ongelmat voivat liittyä perheessä johonkin syyhyn, jonka vuoksi perheenjäsenten hyvinvointi ja turvallisuus ovat olleet uhatuna pitkän aikaa. On havaittu, että yhden perheenjäsenen sairaus tai muu ongelma heijastuu aina muihin, esimerkiksi mikäli vanhemmilla on vaikeuksia, tilanteesta kärsivät erityisesti perheen lapset. (Pärnä & Törrönen 2010, 8.) Kuntouttavalla perhetyöllä tarkoitetaan yleensä lastensuojelullista, suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä ja tukemista yhdessä sovittuihin muutoksiin. Kuntouttavan perhetyön työmuotoja voivat olla esimerkiksi perheen tukitoimien selvittäminen ja lastensuojelun tarpeen arviointi, tilanteen pahenemisen pysäyttäminen, avohuollon tukitoimet ja jälkihuolto. (Rytönen & Rönkkö 2010, 34.)

Kuntoutuksella tarkoitetaan tavoitteellista toimintaa, sekä niitä tukitoimenpiteitä, joilla pyritään parantamaan ihmisen toimintakykyä ja osallistumismahdollisuuksia. Kuntoutuspalveluihin kuuluu neuvontaa ja ohjausta, kuntoutustutkimuksia, erilaisia terapioiden, sopeutumisvalmennusta, kuntoutuslaitosjaksoja ja apuvälinepalveluita. Kuntoutus on aina suunnitelmallista ja se toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Kuntoutusta säätelevät monet lait, joita ovat kansanterveys- ja erikoissairaanhoidolaki, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki ja lastensuojelulaki. (Pärnä 2010, 41.)

Perhekuntoutuksessa korostetaan lapsen asemaa perheessä, ja perheen kohtaamista kokonaisuutena. Perhekuntoutuksessa ymmärretään sitä yksikköä, jonka ihmiset itse kokevat perheekseen. Tällöin perheenjäsenet ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Usein lapsen oireet tuovat perheen avun piiriin ja kuntoutukseen. Näin ollen koko perhettä autettaessa, autetaan myös yksittäisiä perheenjäseniä. Perheen tilanteen hahmottaminen edellyttää kaikkien jäsenten samanaikaista läsnäoloa ja kokemusten jakoa. (Pärnä & Törrönen 2010, 8-9, 46.) Ennen kuntoutuksen aloittamista lähettävä taho ja perhe muotoilevat yhdessä yleiset tavoitteet kuntoutukselle, jotka kirjataan asiakassuunnitelmaan. Tavoitteet liittyvät usein vanhempien jaksamisen tukemiseen, konkreettisten kasvatustaitojen vahvistumiseen tai vertaiskokemusten hyödyntämiseen. Lapselle tai nuorelle asetetut tavoitteet kohdistuvat tavallisesti itsetuntemukseen, sosiaalisten taitojen vahvistumiseen tai tarkkaavaisuuteen. Jotta perheen jäsenet sitoutuvat kuntoutukseen ja sen tavoitteisiin, on tärkeää käyttää kuntoutusprosessin alussa riittävästi aikaa tavoitteiden konkretisoimiseen. (Pärnä 2010, 268.)

Perhekuntoutus on aloitettu lastensuojelullisena kuntoutuksena, josta se laajeni myös vammaisten lasten kuntoutuksen piiriin. Perhekuntoutus muotoutui erityisesti psykososiaalisen tuen antamiseksi koko perheelle. Se auttaa lasta hyväksymään tietyt tosiasiat niin, että hän voi siirtyä elämässään eteenpäin. Perhekuntoutustyö perustuu ajatukseen, jossa työntekijät etsivät ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin yhdessä heidän kanssaan. (Pärnä 2010, 46-47.)

Keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja perhekuntoutustyössä ovat lapsen ja lapsuuden arvostus, inhimillisyys, yhteisvastuu, ilo ja suvaitsevaisuus. Arvot on syytä ottaa henkilöstön kanssa säännöllisesti esiin ja pohtia, miten ne näkyvät lasten ja vanhempien kanssa tehtävässä työssä. Perhekuntoutustyötä ohjaavina toimintaperiaatteina voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä, lapsen näkökulman huomioimista, tekemisen riemua, avoimuutta, yhteistyöhakuisuutta, riippumattomuutta, näkyvyyttä, sekä hyvää talouden hoitoa. (Heino, Laine & Pärnä 2010, 138-139.) Perhekuntoutuksellinen työote sijoittuu varsinaisen terapian, sekä yleisen neuvonnan välimaastoon. Sen nähdään soveltuvan erityisesti tehostettuun neuvonta- ja tukityöhön, mikäli perheellä on toistuvia ongelmia tai vaikeita elämäntilanteita. Perhekuntoutuksessa harjoitellaan vanhemmuuden taitoja ja niiden vahvistumista, asioiden hoitoa ja lapsen arjen olosuhteiden järjestämistä. (Pärnä 2010, 46-47.)

Perhekuntoutuksen työmenetelmät painottavat ratkaisukeskeistä, asiakaslähtöistä ja voimavarasuuntautunutta työtettä, sekä perheenjäsenten vuorovaikutustaitoja, kasvatajan taitoja ja vanhempien välistä myönteistä suhdetta. Työmenetelmiä käytetään sekä laitostenmuotoisessa että avomuotoisessa kuntoutuksessa. Kuntoutusmenetelmissä korostuvat tyypillisesti vuorovaikutuksellisuus, dialogisuus, toiminnallisuus ja elämyksellisyys. (Heino, Laine & Pärnä 2010, 154.) Toisinaan dialogiset menetelmät asiakastyössä eivät tuota toivottua tulosta, jolloin voidaan hyödyntää toiminnallisia menetelmiä (Järvinen ym. 2012, 192). Toiminnalliset ja elämykselliset menetelmät, esimerkiksi musiikki, seikkailu, taidepajatoiminta ja liikunta, ovat lapsille ja nuorille luonnollisia tapoja ilmaista itseään. Toiminnallisten menetelmien avulla parannetaan perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja vahvistetaan lapsen myönteistä minäkuva. Niiden avulla voidaan käsitellä asioita, joista on vaikea puhua sekä saadaan asioihin uusia näkökulmia. (Heino, Laine & Pärnä 2010, 159.) Toiminnan kautta asiakkaat saavat tuoda itsestään esille sellaisia puolia, jotka keskustelussa jäisivät taka-alalle (Järvinen ym. 2012, 192).

Palvelujen tuottajat ovat yhteiskunnallisten muutosten myötä joutuneet pohtimaan, kuinka vastata perheiden muuttuneisiin tarpeisiin. Peruspalveluita on jouduttu karsimaan kuntien taloudellisten tilanteiden heikkenemisen vuoksi. Erityispalvelut ovat ylikuormittuneet ja niiden saatavuus on heikentynyt peruspalvelujen riittämättömyyden vuoksi. Perheiden kanssa tehtävän työn toteutusta arvioidaan ja järjestetään uudelleen tulevaisuuden kunta- ja palvelurakenteiden muuttuessa. (Järvinen ym. 2012, 248.) Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja lastensuojelun avohuollon tukitoimien piirissä olevien perheiden määrä on Suomessa suuri. Lapsiperheet tarvitsevat vaikeiden asioiden selvittämiseen lähiverkoston tuen lisäksi ammatillista tukea, sekä joustavia ja yksilöllisiä kohtauksia. Mikäli lapsi ja hänen perheensä jäävät ilman riittävää tukea ja kuntoutuspalveluja silloin, kun perheen ongelmat ovat vielä pieniä, kasvaa psykososiaalisten ongelmien riski merkittävästi. Perhekuntoutuksen tulevaisuuden haasteena on tiivistää entistä enemmän yhteistyötä perheen tukiverkoston, kuten päiväkotien, koulujen ja sosiaalitoimen kanssa, jotta perheen hyvinvointia ja arjessa jaksamista voidaan tukea mahdollisimman hyvin. Lapsiperheiden näkökulmasta palvelut on syytä järjestää lasten ja nuorten kehitysympäristöissä. Perhekuntoutuksen kehittämistyön kohteena ovat kuntoutuksen käytännöt, joilla tarkoitetaan kuntoutuksen työmenetelmien kehittämistä, mallintamista, tuoteistamista, tiedottamista ja kentälle menemistä. Näihin kehittämishaasteisiin vastaaminen vaatii riittävästi moniammatillisia resursseja. Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointiin panostaminen ajoissa on investointi tulevaisuuteen, ja kuntoutukseen sijoitetut varat

näkyvätkin myöhempien vuosien säästöinä sosiaali- ja terveystaloudessa. (Heino, Laine, Olsson, Pärnä & Törrönen 2010, 279-283.)

### 3.2 Eläinavusteinen kuntoutustyö

Eläinten ja ihmisen välinen yhteiselämä on saanut alkunsa jo yli 50 000 vuotta sitten. Eläinten kesyyntyessä kotieläimiksi, ne toimivat ihmisen apuna muun muassa metsästyksessä ja vartiointissa, mutta sen lisäksi ne olivat palvottuja kohteita. 1800-luvun loppupuolella Florence Nightingale ymmärsi eläimen terapeuttisen potentiaalin. (Kahilaniemi 2016, 18.) Tänä päivänä eläimiä, erityisesti koiria ja hevosia, käytetään laajalti sosiaali- ja terveydenhuollon, sekä myös kasvatuksen apuna. Eläinavusteisessa työskentelyssä eläintä voi käyttää niin yksilö- kuin ryhmätilanteissakin. Eläinten käyttäminen voi olla ammattimaista tai osa vapaaehtoista eläinavusteista työskentelyä. (Ikäheimo 2013, 7.) Eläinavusteisen toiminnan vahvuus on, että sitä on mahdollista toteuttaa ympärivuotisesti (Salovuori 2014, 54).

Yksi sosiaalisen käyttäytymisen muoto on eläimen kanssa vuorovaikutuksessa oleminen. Tällä vuorovaikutussuhteella on positiivinen vaikutus esimerkiksi immuunijärjestelmän toimintaan ja kivun hallintaan. Sen lisäksi se lisää sekä eläimen että ihmisen oksitosiinin tuotantoa ja parantaa tutkimusten mukaan oppimista. Useiden tutkimustulosten mukaan eläimen omistajien verenpaine ja sydämen syke olivat keskimäärin alhaisempia kuin henkilöillä, jotka eivät omistaneet eläintä. (Kahilaniemi 2016, 19.) Eräässä tutkimuksessa todettiin, että erityisopetuksessa läsnä oleva koira laski oppilaiden kortisolin, eli stressihormonin määrää enemmän kuin läsnä oleva ystävällinen ihminen tai lelukoira (Beetz, Julius, Turner & Kotrschal 2012).

Eläimet avaavat ihmisten välistä kommunikaatiota, sekä muuttavat ryhmän ilmapiiriä. Kumppaneina eläimet ovat aitoja, ja ne kohtelevat ihmisiä tasavertoisesti välittämättä esimerkiksi ihmisen sosiaalisesta statuksesta. Eläimet muokkaavat ja riisuvat tavanomaisia roolejamme. Tämä näkyy esimerkiksi niin, että kun levoton nuori kohtaa kookkaan hevosen, tulee hänen opetella uusia kohtaamisen taitoja. Eläimet mahdollistavat leikin, kosketuksen, hoivan antamisen ja hellyyden osoittamisen. Näin ollen eläinten avulla ihmisten ja asiakkaiden on mahdollista harjoitella monia taitoja ja sosiaalisia tilanteita. Käytännön kokemus on osoittanut, että monet ihmiset, jotka ovat menettäneet luottamuksensa toisiin ihmisiin, eivät suhtaudu eläimiin samalla tavalla varauksellisesti. Esi-



merkiksi eläinavusteiset laitosvierailut katkaisevat laitosmaiset rutiinit ja tuovat asiakkaille eläimiin liittyviä muistoja sekä iloa kuntoutumisen keskelle. Kaikessa eläimiin liittyvässä toiminnassa on huomioitava ja muistettava eläinten hyvinvointiin liittyvät eettiset kysymykset. (Salovuori 2014, 53-55.)

Eläinvierailuista hyödytään parhaiten silloin, kun ne ovat säännöllisiä. Tällöin asiakkaat oppivat tuntemaan eläimet ja osaavat odottaa niitä. Myös eläimet oppivat tuntemaan talon tavat ja asukkaat. Vierailusta on syytä kertoa asiakkaille etukäteen, ja samalla voida tiedustella mahdollista eläinpelkoa. On tärkeää, että ketään ei pakoteta kontaktiin eläimen kanssa eikä myöskään eläintä kontaktiin ihmisen kanssa. Asiakkaat voivat esimerkiksi ensin seurata tilannetta kauempaa ja tulla mukaan silloin kun itse haluavat. Eläinvierailulle on hyvä varata rauhallinen hetki päivästä, jolloin ei tule päällekkäisyyttä päivän muun ohjelman ja rutiinien kanssa. (Salovuori 2014, 57.)

Yksilöiden välillä on suuria eroja siinä, minkä eläinlajin läheisyys tuntuu hyvältä. Tällaiset tuntemukset voivat olla sidoksissa varhaisiin elämäkokemuksiin. Esimerkiksi kokemus vihaisesta koirasta lapsuudessa saattaa aiheuttaa elinikäisen vastenmielisyyden koiria kohtaan, mutta sama henkilö saattaa nauttia suuresti kissan läheisyydestä. Jotkut kokevat läheisyyttä enemmän syliin otettavien pienten jrsijöiden kanssa, toiset taas tuntevat olonsa turvallisiksi nimenomaan suuren eläimen lähellä. On havaittu, että varhaisissa ihmissuhteissaan traumatisoituneista useat ovat kehittyneet taitaviksi käyttämään eläimiä tukenaan ja monesti eri lajeja samanaikaisesti. Eläimen katsekosketus voi antaa ihmiselle syvän läheisyyden ja yhteenkuuluvuuden tunteen, joka auttaa jaksamaan elämän vaikeuksien keskellä. Kyse ei tällöin ole vain kemiallisesta tapahtumasta, eli oksitoosiin erittymisestä vereen, vaan myös turvallinen läheisyys on meille elintärkeä tarve. Keho- ja tunnevasteet eläinten läheisyydelle ovat myös yksilöllisiä. Näin ollen kaikki eivät kuitenkaan koe myönteisiä tunteita eläinten lähellä. (Laukkanen 2013, 33-35.)

Eläinten työssä käytön yhteydessä nousee usein kysymys allergioista. Aikaisemmin allergioiden suhteen hygieniavaatimukset ja varovaisuus olivat huomattavasti ylimateuttia, kun taas tänä päivänä allergioiden hoidossa ollaan siirtymässä kohtuuden suuntaan. On havaittu, että tietty määrä altistusta voi olla suojaava tekijä allergioiden syntymisessä. Käytännössä allergiat eivät ole tuottaneet merkittävää estettä eläinvieraiden käytölle hoitoyhteisöissä. Esimerkiksi etukäteen otettu allergialääke mahdollistaa joissain tapauksissa eläinvieraan kohtaamisen. Allergisten haittojen määrää voidaan vähentää ulkotiloissa tapahtuvalla eläintoiminnalla. (Salovuori 2014, 62.)

Eläinavusteisella työllä on jo kansainvälisesti tarkasteltuna merkittävä rooli kasvatus-työssä ja kuntoutuksessa. Suomessa eläinavusteinen työ on kasvattanut suosiotaan sen tarjoamien mahdollisuuksien- sekä monipuolisuutensa ansiosta. Eläinavusteista työtä toteutetaan niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla, sekä muun muassa erilaisissa oppi- ja hoitolaitoksissa ja kuntoutusyksiköissä. Suomessa erityisesti koiria työskentelee muun muassa fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, erityisopettajien, psykoterapeuttien, luokanopettajien, koulukuraattorien sekä sairaanhoitajien työpareina. Koiran avulla tehtäviä harjoitteita ja tavoitteita voivat olla esimerkiksi asiakkaan toiminnan ohjaukseen, itsetuntoon, tunteiden hallintaan ja käsittelyyn, motorisen toiminnan edistämiseen ja eettisiin taitoihin liittyvät harjoitteet. (Kahilaniemi 2016, 31.)

Suomessa tehdään eniten eläinvierailuja erilaisiin hoitopaikkoihin koirien kanssa (Salovuori 2014, 55). Koirakolla tarkoitetaan eläinavusteisessa toiminnassa käytettävää koiraa, sekä tämän ohjaajaa. Eläinvierailutoiminnan aloitti 1990-luvun alussa Suomen amerikkalaisperäisten työkoirarotujen harrastajayhdistys (SATHY ry). Hali-Berni –toiminta aloitettiin vuonna 1999 ja Kennelliiton kaverikoiratoiminta vuonna 2001. Suomen karvakaverit on myös eläinavusteista toimintaa organisoiva järjestö, ja se käyttää eläinvierailijoina koirien lisäksi muitakin eläimiä. Näissä järjestöissä vierailevia koirakkoja on yhteensä yli 800 ja määrä kasvaa jatkuvasti. Koiravierailut keskittyvät pääasiassa vanhus-ten, kehitysvammaisten ja lasten hoitopaikkoihin. Laitoksissa vierailee koirien lisäksi myös muita lemmikkieläimiä, kuten esimerkiksi kissoja, kaneja, sikoja, alpakoita ja laamoja. Vierailujen lisäksi kävelylenkit ja erilaiset leikkihetket koirakon kanssa ovat mahdollisia. Lohjan seudun Mielenterveysseuran hankkeessa kehiteltiin tukikoirakko toiminnaksi erilaisia teemaryhmiä ja koirakävelyjä mielenterveyskuntoutujien tueksi. Koirajärjestöjen aloittama toiminta on laajaa vapaaehtoistyötä ja se toimii esimerkkinä siitä, miten oman harrastuksen kautta voi tehdä vapaaehtoistyötä. (Salovuori 2014, 55-57.)

Vapaaehtoistoiminnan lisäksi eläinavusteista työtä tehdään ammatilliselta pohjalta. Suomessa on yrittäjiä, joilta voi tilata hoitopaikan pihalle useita maatilaa eläimiä. Tätä mahdollisuutta käytetäänkin paljon esimerkiksi kaupunkien asukaspuistojen perhetapahtumissa. Yrittäjinä toimivien vierailutoiminta on ammatillisempaa ja sen tavoitteita voidaan suunnitella yhdessä hoitoyhteisön kanssa. Monella opettajalla erityisopetuksen puolella on koira mukana koulutyössä, ja koirien myönteisestä vaikutuksesta oppilaisiin onkin näyttöä useissa tutkimuksissa. Koirat kasvatus- ja kuntoutustyössä ry sekä Alfa Partners OY ovat kouluttaneet hoito- ja kasvatusalan ammattilaisia koirien ja muiden eläinten käyttöön hoitotyön tukena. (Salovuori 2014, 56-57.)

Suomessa eläinavusteisiin työskentelymuotoihin liittyviä sanoja on käytetty usein hyvin vaihtelevasti ja epämääräisesti, sillä ala on melko uusi ja terminologia on suomen kielessä vasta vakiintumassa. Seuraavaksi esitellyt termit ovat usean alalla jo vuosia työskennelleen eri kansainvälisen järjestön hyväksymiä (ISAAT; ISAZ, IAHAIO, Pet Partners). (Ikäheimo 2013, 10.)

Eläinavusteinen työskentely eli Animal Assisted Interventions, lyhennettynä AAI. Termi on niin sanottu kattotermi, joka pitää sisällään kaikenlaisen eläinavusteisen toiminnan, terapian sekä opetuksen. (Ikäheimo 2013, 10).

*Eläinavusteinen toiminta eli Animal Assisted Activity*, lyhennettynä AAA on pääsääntöisesti vapaaehtoistoimintaa. Eläimen ohjaaja voi olla koulutettu ammattilainen tai vaihtoehtoisesti vapaaehtoinen, joka ei välttämättä työskentele sosiaali- tai terveysalalla. Hänen tulee joka tapauksessa olla perehdytetty eläinavusteiseen toimintaan toimiakseen oikein. Eläimen tulee myös olla tehtävänsä soveltuva. Tällainen toiminta ei ole tavoitteellista, vaan perustuu spontaanisuuteen sekä ohjaajan vapaaehtoisuuteen. Eläinavusteinen toiminta on ilmaista, ja käynnit voivat olla säännöllisiä, kuitenkin pituudeltaan vaihtelevia. (Ikäheimo 2013, 10.) Yleisin esimerkki eläinavusteisesta toiminnasta on kaverikoirien vierailut erilaisissa hoitoyksiköissä (Salovuori 2014, 53).

*Eläinavusteinen terapia eli Animal Assisted Therapy*, lyhennettynä AAT on tavoitteellista toimintaa, jossa eläin on osana hoito- tai kuntoutusprosessia. Sen tarkoituksena on ihmisen fyysisen, sosiaalisen, emotionaalisen tai kognitiivisen hyvinvoinnin edistäminen ja se voi olla luonteeltaan yksilö- tai ryhmäterapiaa. Terapialla on selkeät tavoitteet ja niiden edistymistä seurataan säännöllisesti. Terapiaprosessi tulee myös dokumentoida ja arvioida. Eläimen ohjaajan tulee olla alan asiantuntija, jolla on erityinen asiantuntijuus eläinavusteisesta työskentelystä (Kruger & Serpell 2006). Terapeutti voi olla muun muassa psykiatrian/psykologian alan psykoterapeutti, toimintaterapeutti tai fysioterapeutti. Kyseisten nimikkeiden käyttöä Suomessa valvoo Valvira (Ikäheimo 2013, 11).

60-luvulla lastenpsykiatri Boris Levinsonin vastaanotolla tapahtui eläinavusteisen terapian tarinaa vauhdittava kohtaaminen. Levinsonin asiakkaana oli tuolloin pitkään hiljaa ollut poika, jonka kanssa terapia ei tuntunut etenevän ollenkaan. Eräällä kerralla Levinsonin koira oli mukana vastaanotolla, jolloin poika alkoi puhua. Tästä Levinson huomasi eläinten käytön mahdollisuudet terapiatyössä. (Salovuori 2014, 62-63.)

Eläinten avulla on helppo mallintaa ja ottaa puheeksi erilaisia usein vaikeitakin asioita. Toiminta eläinten kanssa helpottaa kommunikaatiota, sekä lisää motivaatiota osallistua

työskentelyyn. Suomessa lastenpsykiatri Kaija Ikäheimo on kehittänyt koiran käyttöä terapiatyössä. Lisäksi myös muutamat muut psykoterapeutit pitävät koiraa vastaanotollaan. (Salovuori 2014, 63.) Eläinavusteisen terapian on todettu lisäävän asiakkaan kognitiota, voimaa, liikeratoja sekä tasapainoa. Psykiatristen potilaiden kohdalla eläinavusteinen terapia saattaa vähentää esimerkiksi pelkotiiloja ja levottomuutta. (Kahilaniemi 2016, 19.)

### 3.3 Tuotteistaminen

Perinteisesti tuotteella ymmärretään materiaalisia tarvikkeita, mutta tämä käsitteen määrittely voidaan nähdä nykypäivänä vanhentuneena. Tuotteella voidaan kuvata esineen lisäksi palvelua tai vaihtoehtoisesti tarvikkeen ja palvelun yhdistelmää. Täyttääkseen tuotteen kriteerit tulee esimerkiksi palvelun olla selkeästi rajattavissa, hinnoiteltavissa sekä sisällöltään täsmennettävissä. Lisäksi puhuttaessa sosiaali- ja terveysalan tuotteista, tulee niiden edesauttaa sosiaali- ja terveysalan kansallisia ja kansainvälisiä tavoitteita sekä noudattaa alan eettisiä ohjeita. (Jämsä & Manninen 2000, 13-14.)

Sosiaali- ja terveysalan tuotteista puhuttaessa on tärkeää muistaa, että tuote ostetaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistämistarkoituksessa. (Jämsä & Manninen 2000, 14-15.) Asiantuntijapalveluja ei ole totuttu kutsumaan tuotteiksi, vaan tuote koetaan useammin tavaramaailmaan viittaavaksi. (Sipilä 1995, 14). Tällainen tuote sisältää lähes aina tuotteen sisältöä tukevan vuorovaikutustilanteen, jota esimerkiksi teknologinen kehitys ei kykene korvaamaan. Tällainen tuotemalli on usein palvelu tai tavarin ja palvelun yhdistelmä. Lisäksi tarjottava tuote voi olla täysin materiaallinen, kuten apuväline tai opasvihkonen. (Jämsä & Manninen 2000, 14-15.)

Tuotteen menestyminen laadullisesti, kilpailukykyisesti sekä elinkaareltaan pitkäaikaisesti edellyttää tuotekehitysprosessia. Tuotteeseen liittyvä visio tai innovaatio voi toimia kannustavana alkuvoimana, mutta lähtökohtana tulee aina nähdä asiakas eli tuotteistamisen kohdehenkilö. (Jämsä & Manninen 2000, 16.) Asiantuntijayrityksille on ollut ominaista, että niiltä ei ole löytynyt varsinaista omaa sisäistä tuotekehitystoimintaa, vaan tuotteet kehittyvät asiakastöissä ja onnistuneita ratkaisuja on levitetty muille asiakkaille. Näin ollen asiakkaat ovat hyväksyneet maksavansa puolivalmiista osaamisesta. Asiakkaat ovat kuitenkin tulleet tietoisemmaksi asemastaan ja he ovat alkaneet vaatia valmista työtä. (Sipilä 1995, 33.)

Sosiaali- ja terveysalalle tyypillistä ovat monitasoiset organisaatio- ja päätöksentekot. Tämän vuoksi aina ei ole itsestään selvää nähdä palvelun tosiasiallinen asiakas. Yhtenä asiakkaana toimii tuotteen ostaja, jona sosiaali- ja terveysalalla toimivat usein erilaiset julkiset ja yksityiset organisaatiot, kuten kunnat ja kuntayhtymät sekä erilaiset laitokset ja järjestöt. Palveluita on usein mahdollista ostaa myös yksityisinä henkilöinä. Olipa asiakas yksityinen henkilö tai organisaatio, asiakasnäkökulman selvittäminen on aina välttämätöntä tuotteistamisprosessin läpiviemiseksi. Tällöin selvitetään eri sektoreilla olevien asiakkaiden tarpeet ja muokataan tuote vastaamaan kaikkien asiakastarpeiden tarpeet huomioonottavaan muotoon. (Jämsä & Manninen 2000, 20.)

Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden kehittäminen muotoutuu tuotekehityksen perusvaiheiden mukaisesti. Mikäli päätös tuotteesta ja sen ominaisuuksista on tehty jo alkuvaiheessa, keskittyy hanke tuotteen valmistamiseen. Sen sijaan, jos lähtökohtana on jokin alan toimintaan liittyvä ongelma tai kehittämistä vaativa tilanne, käynnistyy tuotekehittely vasta huolellisten selvitysten ja analyysien jälkeen. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

Riippumatta tuotekehitysprosessin painotuksesta, voidaan se jaotella viiteen eri vaiheeseen. Ensimmäisenä ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, jota seuraa ideointivaihe, tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja lopuksi viimeistely. Vaiheesta toiseen siirtyminen ei välttämättä tarkoita edellisen vaiheen päättymistä, vaan tuotekehitysprosessin aikana voidaan siirtyä sujuvasti vaiheissa niin eteen- kuin taaksepäinkin. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

Tuotteistaminen ja tuotesuunnittelu kulkevat usein käsi kädessä. Usein prosessin alku on suunnittelupainotteinen ja syntyneet palvelutuotteet pyritään myöhemmin tuotteistamaan. Jo kehittämisprosessin alussa voidaan nähdä tuotteistamiseen liittyviä toimia. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 32.) Tuotekehitysprosessi edellyttää asiantuntijoiden ja eri tahojen välistä yhteistyötä sekä yhteydenpitoa erilaisiin sidosryhmiin (Jämsä & Manninen 2000, 29).

Sosiaali- ja terveysalalla voidaan tuotteistaa hyvin monenlaisia tuotteita. Tuotteen muodosta riippuen ne sisältävät erilaisia huomioitavia näkökohtia. Tällaisia ovat esimerkiksi standardeihin, turvallisuuteen ja tuotevastuuseen liittyvät seikat. Standardit ovat yhteisiä sääntöjä, joilla pyritään takaamaan tuotteiden yhteensopivuus ja luotettavuus. Osa standardeista on viranomaisen päätöksellä määrätty noudatettavaksi, toiset ovat yritysten omia standardeja tuotteiden yhdenmukaisuuden ja laadun varmentamiseksi. (Jämsä & Manninen 2000, 95-96.)

Tuoteturvallisuuslaki turvaa sen, ettei kulutustavara aiheuta vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Näin olleen tuotteen valmistajalla ja sen myyjällä on pääsääntöisesti vastuu tuotteen tuottamasta vahingosta sen suuruudesta riippumatta. Tämä tulee ottaa huomioon tuotteen suunnittelu- ja kehitysvaiheissa. (Jämsä & Manninen 2000, 96-97.)

Tuotteen esteettinen kokonaisuus on yksi huomioitava tekijä tuotteen kehittämisprosessissa. Aistikanavien kautta saatu tieto esimerkiksi palvelun sisällöstä voi herättää asiakkaan huomion ja lisätä kiinnostusta kyseistä tuotetta kohtaan. Asiakas muodostaa tämän jälkeen itselleen ensimmäisen käsityksen tuotteesta tiedostettujen sekä tiedostamattomien tarpeittensa, aiempien kokemustensa sekä tuotteesta saamansa informaation pohjalta. Sosiaali- ja terveysalalla tuote on usein henkilökohtainen ja siihen liittyy myös läheisyys sekä kosketus. Tuotteen käyttöön sitoutuminen helpottuu, mikäli asiakas saa aistien ja kokemusmaailmansa kautta positiivisen käsityksen tuotteesta. (Jämsä & Manninen 2000, 103-104.)

Tuotteen budjetointi tulee ajankohtaiseksi heti tuotekehityksen alkuvaiheessa. Tällöin aiheesta vastaava työryhmä tekee ratkaisuja siitä, mihin rahaa käytetään ja kuinka paljon. Työryhmän tavoitteet, tuotteen merkitys organisaation kokonaistoiminnassa, organisaation toimintastrategiat ja tulevaisuuden visiot määrittävät budjetointiin liittyvät painotukset. (Jämsä & Manninen 2000, 112.) Budjetoinnin lisäksi palvelun tuotteistaminen edellyttää, että palvelun tuottaja määrittellee palvelun sisällön ja näin ollen kykenee hinnoittelemaan palvelun realistisesti ja kilpailukykyisesti. Kun työn kustannukset ovat selville, voidaan palvelulle arvioida kateprosentti, jota lähdetään tavoittelemaan. (Parantainen 2007, 85-86.)

Tuotteistamisprosessin yksi keskeisimmistä vaiheista on tehdä osaaminen sellaiseen muotoon, joka edistää tehokasta markkinointia ja ostopäätöksen tekoa. Tarpeellinen ja hinta-laatusuhteeltaan optimaalinen tuote edellyttää markkinointia, jotta se saavuttaa asiakkaat. Markkinointitapahtuma on konkreettinen side, joka muodostuu asiakkaan ja tuottajan välille ja jonka avulla asiakas arvioi tuotetta. Asiakkaan näkökulmasta hän ei ainoastaan osta tuotetta, vaan hän on valmis maksamaan myös siitä, mitä hän tuotteen kautta saa, esimerkiksi itseluottamusta, tietoa tai turvallisuudentunnetta. (Jämsä & Manninen 2000, 118.)

Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden laatu kiinnostaa niin tuotteiden käyttäjiä, ostajia, omaisia, kouluttajia sekä muita alan asiantuntijoita. Laadusta ovat kiinnostuneita myös erilaiset viranomaistahot, jotka valvovat tuotteiden tarjontaan liittyvien kriteerien täyttämistä. Käyttäjän näkökulmasta tuote vastaa hänen tarpeisiinsa ja sen tuoma vaikutus täyttää asiakkaan odotukset hyvin. Tuottajan näkökulmasta tuote on kilpailukykyinen, mainostaa itse itseään sekä aiheuttaa mahdollisimman vähän kielteistä palautetta. (Jämsä & Manninen 2000, 127.)

Organisaatioiden keskeiseksi kehittämisen työvälineeksi niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla on noussut laadunhallinta. Sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä ja sisältöä koskeva suositus, jonka tarkoituksena on tukea laadunhallintaa alalla. Sen tavoitteena on muun muassa innostaa tuottajia laatutyöhön, korostaa asiakasnäkökulmaa sekä selkiyttää laatukäsitteitä. (Jämsä & Manninen 2000, 134.)

## 4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

### 4.1 Prosessin kuvaus

Kehittämisprosessi muodostuu erilaisista tehtäväkokonaisuuksista, joita ovat perustelu, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi. Prosessin etenemistä voidaan kuvata erilaisilla malleilla, joita ovat esimerkiksi lineaarinen, tasolta toiselle etenevä, spiraalinen sekä spagettimaisesti etevät mallit. (Rantanen & Toikko, 56.)

Toiminnan perustelussa olennaista on vastata kysymykseen, miksi jotakin pitää kehittää juuri nyt. Kehittämisen perusteluna voidaan pitää nykytilanteen ongelmaa tai visiota eli tulevaisuuden ihannekuvaa. Vision perusteella rakennetusta kehittämistyöstä voi seurata utopistista ”haihattelua”, mutta toisaalta pelkän ongelman varaan rakennettu kehittäminen saattaa johtaa yhä vaikeampiin pulmiin. Dynaaminen kehittäminen rakentuu usein ongelmien ja visioiden varassa jolloin visiot vetävät ja ristiriidat työntävät kehittäjiä kohti muutosta. Mahdollisimman konkreettinen tavoitteen perustelu edesauttaa kehittämistoiminnan toteutusta. Kehittämistoiminnan perusteluissa pohditaan, kuinka tavoitteisiin vastataan ja mitä konkreettisesti tehdään. (Rantanen & Toikko 2009, 56-57.)

Kehittämistoiminnan organisointi perustuu tavoitteen asettelun hyväksyntään ja virallistamiseen. Sillä tarkoitetaan käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua. Kun kehittämistavoite saa organisaation johdon hyväksynnän tai esimerkiksi rahoittajan määrittely sen virallinen luonto. Kehittämistoiminta vaatii vähintään yhteistyötahojen informointia ja yhteistä työyhteisön käsittelyä. Keskeinen osa kehittämistoiminnan organisointia on toimijoiden määrittely, joita voivat olla viralliset organisaatiot, järjestöt tai esimerkiksi palveluiden käyttäjät. (Rantanen & Toikko 2009, 58.)

Kehittämistoiminnan toteutus koostuu ideoinnista ja priorisoinnista sekä mallintamisesta ja kokeiluista. Toteutuksen yhteydessä ideointia voidaan laajentaa ja tarkastella uusista näkökulmista. Tällöin pohditaan erityisesti, miten asetettu tavoite voidaan saavuttaa. On tärkeää pyrkiä rajaamaan ja kohdentamaan toteutus mahdollisimman tarkasti. Kehittämistoimintaan liittyy konkreettisen tekemisen lisäksi myös pohtiva ja analysoiva näkökulma. (Rantanen & Toikko 2009, 59-60.)

Yksi kehittämisprosessin niin kutsutuista solmukohdista on arviointi, jossa puntaroidaan kehittämisen perustelua, organisointia ja toteutusta. Toisaalta arvioinnin tehtävänä on

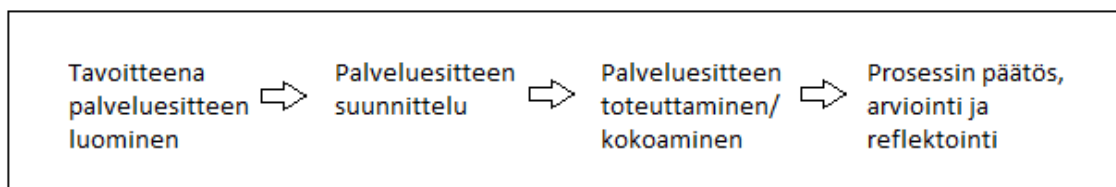


myös tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta. Arvioinnin yhtenä tehtävä on suunnata kehittämistoiminnan prosessia, jolloin tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten kehittämisprosessia voidaan ohjata. Sen avulla nähdään miten kehittämistoiminnan tavoitteet ja keskeiset toimintatavat voivat muuttua toiminnan kuluessa. Arvioinnin yhteydessä analysoidaan, onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksena vai ei, miltä osin on onnistuttu ja miltä osin ei. (Rantanen & Toikko 2009, 61.)

Tulosten levittämisestä voidaan käyttää myös termejä juurruttaminen ja valtavirtaistaminen. Se edellyttää usein omaa erillistä prosessiaan, joten se ei välttämättä asetu varsinaisen kehittämisprosessin sisälle. Tulosten levittämistä voidaan edistää erityisesti tuotteistamisen avulla. Tuotteistamisella voidaan tarkoittaa muun muassa kehitettävän työmenetelmän tai prosessin mallintamista. Tuotteistaminen on levittämistoiminnan yksi tutkimuoto, joskaan se ei aina ratkaise sitä kokonaisuudessaan. (Rantanen & Toikko 2009, 62-63.)

### Kehittämisprosessimallit

Omassa kehittämistyössämme valitsimme prosessimalliksi lineaarisen mallin, koska se soveltuu tässä esiteltävään työhön parhaiten. Lineaarisen mallin vaiheet ovat tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen ja arviointi. (Rantanen & Toikko 2009, 64.)



*Tämän kehittämistyön prosessikaavio lineaariseen malliin pohjaten*

Tavoitteen määrittely toimii kehittämisprojektin perustana ja siksi onkin tärkeää pyrkiä rajattuihin ja selkeisiin tavoitteisiin. Lineaarisen mallin suunnitteluvaiheessa projektille tehdään riskianalyysi ja pohditaan ketkä osallistuvat projektin toteuttamiseen. Suunnitteluvaiheessa voidaan tehdä lisäksi esiselvitys tai esitutkimus, jonka tarkoituksena on varmistaa, että projektin ennakoitu lopputulos tukee organisaation toiminnallisia tavoitteita. Toteutusvaiheen aikana koostetaan suunnitelman mukainen malli, prosessi tai tuote. Toteutuksessa otetaan käyttöön hankkeen tulokset, jolloin varmistetaan niiden olevan hyödynnettävissä tai levitettävissä. Koska projekti on ajallisesti rajattu, tulee sillä olla selkeä päätepiste. Projekteilla on usein luontainen taipumus jatkua, kun prosessin kuluessa

esiin nousee erilaisia kehitysehdotuksia, joita voidaan ryhtyä käyttöönottovaiheessa toteuttamaan. Näitä voidaan myös projektoida erikseen. Projekti tähdätään päättymään suunnitellusti, jolloin päätösvaiheeseen kuuluu projektin loppuraportointi, projektiorganisaation purkaminen sekä mahdollisten jatkoideoiden esittäminen sekä prosessin arviointi. (Rantanen & Toikko 2009, 64-65.)

### **Kehittämistyömme prosessin vaiheet**

Lähdimme kartoittamaan Varsinais-Suomen alueella toimivia eläinavusteista työtettä hyödyntäviä sosiaalialan toimijoita. Olemme molemmat erittäin kiinnostuneita eläinten hyödyntämisestä sosiaalialan työssä, jonka vuoksi halusimme perehtyä aiheeseen lisää oppinnäytetyön ja käytännön harjoittelun muodossa.

Selvitimme Turun seudulla työmenetelmää hyödyntävät organisaatiot ja tiedustelimme mahdollisia tutkimus- ja kehittämishankkeiden tarpeita. Sovimme tapaamisen Familiar Oy:n perhekuntoutusyksikkö Tyynelään, jossa eläimiä hyödynnetään lähes jokapäiväisessä työssä. Pidimme palaverin yksikön henkilöstön kanssa ja pääsimme tutustumaan yksikön toimintaan käytännössä paikan päällä. Organisaatio toi palaverissa esille, että heiltä löytyisi kiinnostusta toteuttaa kehittämis- tai tutkimushanke eläinavusteisen kuntoutuksen saralla. Aluksi yritys tarjosi meille tutkimushanketta, jonka tarkoituksena olisi ollut vertailla eläinavusteisen kuntoutuksen vaikutusten eroja lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakkaiden välillä. Tällöin prosessissa yhteistyökumppanina olisi ollut mukana Familiar Oy:n sijaishuollon yksikkö. Aiheen tutkiminen alkoi kuitenkin pian osoittautua käytännössä haastavaksi.

Pidimme uuden ideariihen aiheen osalta työntekijöiden tiimipalaverin ohessa, johon osallistui koko organisaation sen hetkinen lastensuojelun avohuollon henkilöstö. Tapaamisessa nousi esille tarve eläinavusteisen kuntoutuksen tuotteistamisesta. Toimeksiannon toiminnalliseksi osuudeksi muotoutui palveluesitteen luominen, jolla eläinavusteista kuntoutusta voidaan markkinoida ja myydä ensimmäistä kertaa omana erillisenä palveluna.

Toimeksiannon muovauduttua lopulliseen muotoonsa aloimme kartoittaa aiheen tietopuustaa. Teoriapohjaa etsimme kirjallisista lähteistä, sekä verkkolähteistä. Hyödynsimme alan kirjallisuutta, artikkeleita, tutkimuksia, asiantuntijaluentoja ja –tapaamisia. Tietopuusta koostui eläinavusteisen työskentelyn teoriasta, lastensuojelun teoriasta, sekä tuotteistamisen teoriaperustasta. Pyrimme valitsemaan mahdollisimman luotettavia lähteitä

ja tutkimuksia erityisesti eläinavusteisuudesta, sillä aiheesta on varsinkin suomeksi tois-  
taiseksi vielä hyvin vähän teoriaa. Lastensuojelun ja tuotteistamisen teoriaperustasta py-  
rimme löytämään mahdollisimman uusia teoksia, koska alojen käytännön teoria on muut-  
tunut viime vuosien aikana.

Kartoitimme toimeksiantajan toiveita toimeksiannosta alkupalaverilla, jossa paikalla oli  
Familiar Oy:n Tyynelän perhekuntoutustiimi. Palaverissa keskusteltiin siitä, miten  
eläinavusteista kuntoutusta alettaisiin myydä ensimmäistä kertaa omana palvelunaan  
tänä vuonna. Toimeksiantajalta nousi esiin selkeä tarve eläinavusteisen kuntoutuksen  
palveluesitteestä, joka tulisi saada valmiiksi jo kevään aikana. Esitteen avulla palvelua  
markkinoitaisiin yhteistyökumppaneille ja erityisesti kuntien sosiaalityöntekijöille, jotka  
toimivat palveluesitteen kohderyhmänä. Palaverissa ilmeni, että organisaation omat re-  
surssit eivät riitä koostamaan palveluesitettä kevään aikana. Toimeksiantajan toiveena  
oli myös, että olisimme palveluesitteen koostamisen lisäksi mukana suunnittelemassa  
eläinavusteisen kuntoutuksen tuotteistamista. Tämä tarkoitti sitä, että olisimme yhdessä  
miettimässä, mitä eläinavusteinen kuntoutus pitäisi sisällään, sekä miten tietoa siitä saa-  
tettaisiin lisää asiakkaiden ja ihmisten tietoisuuteen.

Kehittämistyön tuotokseksi valikoitui palveluesite, jonka tarkoituksena on markkinoida  
eläinavusteista kuntoutusta alueen sosiaalityöntekijöille sekä muille alan toimijoille. Or-  
ganisaation toiveet esitteen ulkoasusta olivat tarkasti määriteltyjä, jonka seurauksena  
esite suunniteltiin yhteensopivaksi yrityksen aiempien esitteiden ja toiveiden kanssa.  
Esitteen sisällön suhteen organisaatio ei antanut valmiita raameja, vaan saimme muo-  
toilla sen parhaaksi näkemällämme tavalla. Tarkensimme toimeksiantajan toiveita use-  
aan otteeseen prosessin aikana palavereissa, sekä sähköpostitse ja puhelimitse viesti-  
mällä. Työn alkuvaiheessa tutkimme teoriatietoa eläinavusteisesta kuntoutuksesta, sekä  
haastattelimme aiheen asiantuntijoita. Suoritimme syventävien ammattiopintojen harjoit-  
telujakson perhekuntoutusyksikkö Tyynelässä, jonka myötä saimme konkreettisen ku-  
van eläinavusteisuuden hyödyntämisestä kuntoutustyössä. Osallistuimme Katriina Tiiran  
asiantuntijaluento, joka käsitteli koira-avusteista toimintaa ja sen vaikuttavuutta.

Pidimme esittelytilaisuuden Tyynelän toiminnasta ryhmälle sosiaalityöntekijöitä, joille  
kerroimme myös suunnitteluvaiheesta olevasta esitteestä. Esittelytilaisuuden ja keskus-  
telun myötä saimme sosiaalityöntekijöiltä näkökulmia siihen, mitä esitteessä olisi heidän  
mielestään hyvä tuoda esille.

Koska esitteessä sisällön määrä on rajallinen, pohdimme mitä asioita esitteessä tulisi kertoa ja mitä painottaa tarkemmin. Hahmottelimme esitteen sisällön rungon, joka sisälsi organisaation esittelyn, eläinavusteisen kuntoutuksen esittelyn, perhekuntoutusyksikkö Tyynelän toiminnan kuvaamisen, sekä palvelun myynnistä vastaavan työntekijän yhteystiedot. Rajasimme tekstiä markkinointitarkoitukseen sopivaksi, eli helppolukuiseksi mutta myyväksi. Koko palveluesitteen sisällön koostamisprosessin ajan pyrimme tähtäämään mahdollisimman myyvään lopputulokseen ja samanaikaisesti visuaalisesti houkuttelevaan ulkoasuun.

Jotta esitteen sisältö ei koostuisi ainoastaan informatiivisista teksteistä, päätimme elävöittää sitä aiheeseen liittyvien kuvien avulla. Halusimme painottaa erityisesti Tyynelässä asuvien eläimien monipuolisuutta ja saada mahdollisimman monta eri eläinlajia edustetuksi esitteen kuviin. Järjestimme kuvauspäivän, jolloin kuvasimme valtaosan esitteessä käytetyistä kuvista. Jotta esitteen kuvat eivät olisi sidottuna vain yhteen vuodenaikaan, päädyimme hyödyntämään esitteessä lisäksi aiemmin otettuja kuvia Tyynelästä ja sen eläimistä.

Koostettuaamme ensimmäisen version esitteestä, kävimme sen läpi eläinavusteisesta kuntoutuksesta vastaavan työntekijän kanssa. Meitä kehoitettiin tiivistämään ja muotoilemaan tekstejä eheään kokonaisuuden aikaansaamiseksi. Tämän jälkeen muokkasimme ja korjasimme esitettä haluttuun suuntaan, ja lähetimme sen arvioitavaksi organisaation palvelupäällikölle ja kehitysjohtajalle. Saimme palvelupäälliköltä ja kehitysjohtajalta pieniä korjausehdotuksia koskien esitteen rakennetta, sekä yksittäisiä sanamuotoja. Tämän lisäksi saimme positiivista palautetta esitteen visuaalisesta ilmeestä. Palautteen mukaan esite oli kokonaisuutena toimiva ja odotettua parempi. Palautteen jälkeen viimeistelimme esitteen lopulliseen muotoonsa, jonka jälkeen se lähetettiin painoon. Esitettä painettiin kaksisataa kappaletta.

Pohdimme yhdessä Tyynelän eläinavusteisen valmentajan kanssa, millä tavoin esitettä voitaisiin markkinoida. Lisäksi aihetta käsiteltiin tiimin yhteisessä palaverissa. Oli tärkeää löytää markkinointikeino, joka lähestyisi henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijöitä, mutta myös tavoittaisi samanaikaisesti mahdollisimman monta sosiaalityöntekijää. Sovimme palvelupäällikön ja tiimin työntekijöiden kanssa, että esitteen tullessa painosta, postitamme esitteen saatekirjeen kera lähikuntien sosiaalityöntekijöille. Laadimme esitteen mukana lähetettävän saatekirjeen, jossa kerroimme lyhyesti eläinavusteisesta kuntoutuksesta uutena erillisenä palveluna. Esitettä jaettiin myös mahdollisuuksien mukaan erilaisissa asiakas- ja verkostopalavereissa alan toimijoille.

## 4.2 Käytetyt kehittämismenetelmät

Tutkimusote määrittää aineistonkeruumenetelmät, jotka voidaan jakaa laadulliseen sekä määrälliseen tutkimukseen. Kehittämistutkimuksen nähdään usein olevan sekoitus näitä molempia, mutta sen menetelmien voidaan katsoa kuuluvan suurilta osin laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmiin. (Kananen 2015, 70.) Tällaisia aineistonkeruumenetelmiä, joita tässä kehittämistyössä on käytetty, ovat haastattelut sekä dokumentoinnit.

Haastattelu on yleisesti katsoen joustava tiedonkeruumenetelmä, ja se sopii useisiin eri tarkoituksiin. Omassa työssämme käytimme yksilö- ja ryhmähaastatteluja kerätäksemme kvalitatiivista tietoa aihepiiristämme yrityksen työntekijöiltä. Käytimme teema-haastattelu-menetelmää, joka on puolistrukturoitu haastattelumuoto, jossa haastateltavaa henkilöä ”keskustelutetaan” ennalta suunnitelluista aiheista eli teemoista. Keskustelu pysyy haastattelijan ja haastateltavan välisenä vuoropuheluna, mutta sen sisältöä voidaan hallita pysymään tietyissä aihepiireissä. (Kananen 2015, 83.) Valitsimme tarkoitukseemme sopivimmaksi menetelmäksi haastattelun, sillä odotimme sen tuovan meille selkeimmän kuvan työelämäkumppanimme odotuksista kehittämistyömme tulosta kohtaan.

Haastattelimme yrityksen useita eri työntekijöitä, erityisesti painottaen eläinavusteisuuden perehtyneitä henkilöitä. Valmistimme etukäteen haastattelurungon, jonka avulla kartoitimme henkilön näkemyksen siitä mitä eläinavusteinen työskentely yleisesti ottaen on, miten sitä voisi hyödyntää henkilön omassa työssä, sekä miten hän näkee asiakkaiden siitä hyötyvän. Jokainen haastattelu sujui melko vapaamuotoisesti keskustellen, mutta kuitenkin rajattuna aihepiirin sisälle, ja saimme kartoitettua tarkasti työntekijöiden toiveita ja näkökulmia. Kirjasimme haastattelun ohessa esiin nousseita asioita omiin muistiinpanoihimme, joita hyödynsimme myöhemmin prosessin aikana.

Toisena aineistonkeruumenetelmänä käytimme dokumentointia. Tämä on menetelmä, jossa päätelmiä tehdään kirjalliseen muotoon saatetusta aineistosta. Tarkastelun kohteena voivat olla esimerkiksi ideointipalaverien muistiot, raportit ja muut kirjalliset materiaalit. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014; 136.) Dokumentointia toteutimme keräämällä jo aiemmin kehittämistyön aiheesta yritykseltä löytyvää tietoa sekä osallistumalla mahdollisuuksien mukaan yrityksen palavereihin ja kokouksiin, ja dokumentoimalla näiden sisältöä muistiinpanojen avulla. Lisäksi kokoonnuimme pienryhmissä ja keskustelimme

aiheesta avoimesti, sekä dokumentoimme nämä keskustelut muistiinpanoin. Nämä dokumentit voidaan jakaa sekundääriaineistoon eli jo olemassa oleviin dokumentteihin sekä primääriaineistoon, joka on kerätty nimenomaan kehittämistyötä varten. (Kananen 2015, 76.) Pyrimme keräämään palautetta koko prosessin ajan työelämäkumppanimme edustajilta ja kehittämään työtä heidän toivomaansa suuntaan. Näin ollen työssämme korostuu myös dialogisuus kehittämistyön tekijöiden ja tilaajien välillä.

Sekundääriaineistoa keräsimme useasta eri aiheesta, kuten yrityksen tuottamisen lastensuojelun avopalveluiden sisällöstä, sekä yrityksen palvelurakenteesta ja palvelumuotoilusta. Tämän lisäksi saimme käyttöömmme aiempia dokumentteja, joissa oli muotoiltu eläinavusteisten palveluiden runkoa sekä suurpiirteisesti sisältöä. Keräsimme yrityksen aiemmin luomia esitteitä ja materiaaleja perehtyen erityisesti niiden sisältöön ja aiheissa tehtyihin rajauksiin. Näin ollen saimme selkeämmän kuvan siitä, kuinka paljon teorian tietoa esitteisiin voitaisiin sisällyttää niin, että ne pysyvät silti helppolukuisina sekä myyvinä.

Primääriaineistomme koostui haastattelujen ja dokumentoinnin kautta kerätyistä tiedoista koskien muun muassa käytännön kokemusta eläinavusteisuuden ja avohuollon palveluiden tuottamisesta sekä niiden risteyttämisestä. Lisäksi keräsimme aineistoa eläinavusteisen työskentelyn mahdollisuuksista ja millaisissa asiakkuuksissa sitä olisi mahdollista hyödyntää joko nyt tai vaihtoehtoisesti tulevaisuudessa. Hankimme aineistoa palveluiden hinnoittelusta tutkien esimerkiksi muiden alueen palvelutuottajien hinnastoja. Lisäksi keräsimme pääosin haastattelumenetelmää käyttäen palautetta esitteen lopullisesta muotoilusta, niin ulkoasusta kuin sisällöstäkin.

Valitsemamme menetelmät ovat suurilta osin osallistavia menetelmiä, jotta kehittämistyömme palvelisi mahdollisimman hyvin työelämäkumppaniamme. Koska tarkoituksena oli luoda heitä palveleva kokonaisuus, pidimme tärkeänä heidän läsnäoloaan prosessin jokaisessa vaiheessa. Koottuamme kehittämistyöhön tarvittavan aineiston, aloimme muotoilla esitteen sisältöä sekä suunnitella sen ulkoasua.

#### 4.3 Kehittämisaineiston analyysi

Kehittämishankkeeseen kerätty aineisto voidaan luokitella laadulliseksi aineistoksi. Laadullinen aineisto voi muodostua tekstin lisäksi äänitteistä, kuvista, videoista tai mistä tahansa aikaansaannoksesta. (Kananen, 88.) Kehittämistyössämme aineisto koostui pää-

osin eri teksteistä, jotka koostuivat niin artikkeleista, julkaisuista kuin omista muistiinpanoistamme. Ensimmäinen vaihe tällaisen tekstiaineiston käsittelyssä on tiivistäminen. Tällöin tutkija pyrkii löytämään oleellisen asian tekstitulvan seasta. Tämä tarkoittaa käytännössä tekstin lukemista lause kerrallaan samanaikaisesti miettien, miten asian voisi tiivistää mahdollisimman lyhyesti, jopa yhdellä sanalla. (Kananen, 90.)

Kyseisessä kehittämistyössä tiivistäminen näkyi rajaamalla aineiston tärkeimmät tiedot esitteeseen raportoitavaksi. Koska aineisto oli laaja, tuli sitä rajata paljon, jotta sieltä löytyisi sieltä oleellisin tieto, jonka asiakas palvelusta tarvitsee tehdäksensä siitä ostopäätöksen.

Tiivistämisen jälkeen aineisto purettiin teema-alueittain. Teemoittelussa tarkastellaan useammalle haastateltavalle yhteisiä aineistossa esiintyviä ilmiöitä tai asioita. Nämä voivat olla haastatteluteemoihin sidonnaisia tai yllättäviäkin asioita, jotka ovat ilmenneet useammassa eri aineistonkeruuvaiheessa. Aineistosta ilmenevien säännönmukaisuuksien tarkastelua suhteessa toisiinsa voidaan kutsua myös yhteyksien tarkasteluksi. Ilman tätä vaihetta analyysi jää usein pintapuoliseksi. Yhteyksien tarkastelussa on mahdollista käyttää useita eri tapoja, joita ovat esimerkiksi tyypittely, ääriyhmittely sekä poikkeamien etsiminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 110-111.) Näistä kyseisen kehittämistehtävän aineiston analysointiin nähtiin sopivammaksi tyypittely, jossa ilmiöiden analyysillä pyritään ryhmittelemään asiat yhteisten piirteiden mukaan. Sen jälkeen haastateltavat sijoitetaan kahteen tai useampaan ryhmään esille tulleiden asioiden perusteella (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 111.)

Kyseisessä kehittämistyössä aineisto tyypiteltiin eläinavusteisuuden palvelun sisältöä, sekä palveluesitettä koskeviin asioihin. Nämä kaksi eriteltiin selvästi omiksi ryhmikseen, sillä molemmat nähtiin omina erillisinä suurempina kokonaisuuksina. Näistä puhuttiin pääosin omina aihealueinaan, joskin ne luonnollisesti myös menivät ristiin erityisesti haastattelujen lomassa. Tällaiseen ratkaisuun päädyttiin, sillä palveluesitteen aloittamisprosessi edellytti aineiston keräämistä kyseisestä palvelusta eli eläinavusteisesta työskenittelystä. Tämä nähtiin oleellisena vaiheena, sillä palveluesitteen luominen edellyttää kyseisen palvelun sisällön tarkkaa konkretisointia.

Haastatteluaineiston analyysissä aineiston määrä ei korvaa laatua tai vaikuta siihen. Haastattelujen määrä ja analysointitapa ovat sidonnaisia tehtävän luonteeseen ja sen tavoitteisiin. Haastattelujen määrää pohtiessa analysoidaan aineiston kylläntymistä eli saturaatiopisteen saavuttamista. Tämä piste on saavutettu, kun uudet haastattelut eivät

tuota enää kehittämistehtävän kannalta uutta oleellista tietoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 111.) Kyseisessä kehittämistehtävässä haastateltiin useita henkilöitä ryhmissä, sekä erikseen yksilöinä ja osaa näistä haastateltavista keskustelutettiin myös useamman kerran prosessin työstämisvaiheessa. Tästä johtuen yksittäisten haastatteluiden määrä poikkeaa suuresti varsinaisten haastateltavien määrästä.

Aineistoa voidaan tulkita usealla eri tavalla, jonka seurauksena tulkintoja voi olla monia. Samaa aineistoa voidaan tarkastella eri näkökulmista, jonka vuoksi tulkinta riippuu tutkijasta. Aineiston tulkintaa ohjaavat tutkimuskysymykset, joihin etsitään vastauksia. Tällaisia tulkintamenetelmiä ovat esimerkiksi ilmiön tekijöiden määrä, missä yhteyksissä ilmiö esiintyy, rakenteet ja toimintamallit, sekä hyvä ja tiheä kuvaus ilmiöstä. (Kananen 2015, 94.)

Tässä kehittämistyössä keskityimme palvelun rakenteisiin ja toimintamalleihin, sekä muodostamaan eheän kuvauksen ilmiöstä. Keräämämme aineiston pohjalta koottiin runko eläinavusteisen työskentelyn palvelun rakenteeksi ja sitä työstettiin yhdessä yrityksen työntekijöiden kanssa. Lisäksi palvelun toimintamallia muotoiltiin organisaation toimintatapoihin sopivaksi. Aineistosta ilmeni muun muassa mitä palvelulta toivottiin, kuinka hyvin se sopii mahdollisimman monenlaisiin asiakasprosesseihin sekä useiden eri työntekijöiden toteutettavaksi. Lisäksi aineistosta esille nousi palveluesitettä koskien markkinointinäkökulmasta mahdollisimman houkuttavan kokonaisuuden luominen. Palvelulta toivottiin mahdollisimman selkeää ja toimivaa kokonaisuutta, esitteeltä visuaalisesti miellyttävää, helppolukuista mutta faktapitoista sisältöä. Erityisesti haastatteluista saadut vastaukset mukailivat toisiaan ja niistä oli löydettävissä yhtenevä, selkeä linja yksinkertaisesta, toimivasta palvelusta ja sen markkinoinnista.



## 5 ELÄINAVUSTEISEN TYÖSKENTELYN PALVELUESITE

### 5.1 Palveluesitteen sisältö

Kehittämistyömme tuotoksena muotoilimme palveluesitteen Familiar Oy:n käyttöön, jonka tarkoituksena on markkinoida eläinavusteista kuntoutusta omana erillisenä palvelunaan. Suunnittelimme esitteen kansilehdestä myyvän ja houkuttelevan, mutta samanaikaisesti eläinavusteisen kuntoutuksen vaikuttavuutta esille tuovan kokonaisuuden. Toimeksiantaja toivoi nostoksi huomiota kiinnittävää ja lennokasta lausahdusta palvelusta. Aloitimme kansilehden työstämisen eläinavusteisen kuntoutuksen vaikuttavuutta käsittelevästä osiosta, jonka pohdinnan ja muotoilun myötä keksimme sopivan myyvän lauseen toimeksiantajan toiveet huomioiden. Niinpä muotoilimme esitteen otsikoksi ja nostoksi lauseen: ”Eläinavusteinen kuntoutus – räätälöitävissä asiakkaan tarpeiden mukaan!” Kansilehden ingressissä pyrimme tuomaan tiivistetyn ytimekkäästi esille sen, mitä palvelua ollaan myymässä. Ingressiksi koostimme tekstin: ”Familiar laajentaa palvelutarjontaansa tuomalla markkinoille uutena tukimuotonaan eläinavusteisen kuntoutuksen. Palvelua voidaan hyödyntää useiden eri asiakasryhmien kanssa. Jokainen kokonaisuus muotoillaan yksilöllisesti sopimaan kyseisen asiakasprosessin tarpeisiin.”

Esitteen otsikon ja ingressin jälkeen aloimme koostamaan tekstiosioita, joissa tuomme esille eläinavusteisen kuntoutuksen vaikuttavuuden, miksi palvelua kannattaisi ostaa, sekä esittelemme tiivistetysti Familiar Oy:n toimintaa. Koostimme kappaleet aiemmin hankkimaamme tietoperustaan tukeutuen, sekä omaan käytännön kokemukseemme ja harjoittelun myötä saatuun tietoomme pohjautuen. Eläinavusteisen kuntoutuksen vaikuttavuudesta kertova kappale muotoutui seuraavan kaltaiseksi: ”Eläinten hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalalla yleistyy vuosi vuodelta Suomessa ja uusia tutkimustuloksia sekä kokemuksia sen vaikuttavuudesta julkaistaan enenevässä määrin. Nämä ovat osoittaneet eläinten läsnäolon edistävän esimerkiksi luottamus-suhteen syntyä asiakkaan ja työntekijän välillä.” Tämän jälkeen tiivistimme organisaation esittelytekstin seuraavasti: ”Familiar Oy tarjoaa laadukkaita ja vaikuttavia lastensuojelu- ja perhepalveluja. Kattava palveluvalikoima ja asiantuntija-verkosto mahdollistavat ja auttavat löytämään yksilölliseen tilanteeseen ja tarpeeseen parhaiten sopivan palvelumuodon. Palveluvalikoimaan kuuluvat esimerkiksi ennaltaehkäisevät perhepalvelut, lastensuojelun avopalvelut ja si- jais- ja jälkihuollon palvelut.”

Sisäaukeamalla esittelemme tarkemmin, mitä eläinavusteisella kuntoutuksella voidaan saavuttaa sekä eläinavusteista kuntoutusta nimenomaan perhekuntoutusyksikkö Tyynelän ja Familiar Oy:n palveluna. Lisäksi kerromme lyhyesti perhekuntoutusyksikkö Tyynelästä sekä siellä työssä käytettävistä eläimistä ja nostamme asiakkaan kokemuksiin pohjautuvan lauseen esiin. Ensimmäisen kappaleen otsikkona on ”Eläinavusteinen kuntoutus” ja sen alla sisältönä seuraava teksti: ”Eläinavusteista kuntoutusta voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevästi, kuntouttavana tai kuntoutusta seuraavana ylläpitona. Joissain tapauksissa se on riittävä tukimuoto esimerkiksi perhekuntoutuksen jatkeena tai tehostettuna tukihenkilötyönä, jälkihuollon osana tai neuropsykiatrisissa pulmissa. Eläinavusteinen työskentelymuoto on erityisen tehokas asiakkaiden kanssa, jotka saattavat muuten asettua hankalasti muiden kanssa kontaktiin. Sen hyötynä on havaittu luottamussuhteen kehittyvän nopeammin asiakkaan ja työntekijän välillä. Eläinten läsnäolo nostaa todistetusti ihmisen oksitosiini-tasoa ja näin ollen tuottaa mielihyvän tunteen. Lisäksi eläimet mahdollistavat asiakkaalle turvallisen läheisyyden kokemuksen.”

Sisäaukeamalle päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa nostaa perhekuntoutusyksikön työntekijän asiakkaalta saaman palautteen noston muodossa. Nosto oli seuraavanlainen: ”Eläimet auttavat vaikeiden asioiden äärellä ja lohduttavat läsnäolollaan”. Nosto toimi samalla myös niin sanotusti otsikkona seuraavalle tekstiosiolle: ”Eläimet avaavat ihmisten välistä kommunikaatiota, sekä muuttavat ryhmän ilmapiiriä. Kumppaneina eläimet ovat aitoja ja ne kohtelevat ihmisiä tasavertaisesti välittämättä esimerkiksi ihmisen sosiaalisesta statuksesta. Eläimet mahdollistavat leikin, kosketuksen, hoivan antamisen ja hellyyden osoittamisen. Näin ollen eläinten avulla asiakkaiden on mahdollista harjoitella monia taitoja ja sosiaalisia tilanteita. Eläinavusteista kuntoutusta voidaan toteuttaa monin eri tavoin, esimerkiksi harjoittelemalla konkreettisesti eläintenhoitoa tai vaikkapa voimaannuttavan valokuvauksen keinoin. Yksilöiden välillä on suuria eroja siinä, minkä eläinlajin läheisyys tuntuu hyvältä.” Sivun alaosaan valitsimme merkittävän kokemuksen pohjautuvan lauseen, joka kiteyttää eläinavusteisen kuntoutuksen merkityksen omana palvelunaan: ”Eläinavusteisessa kuntoutuksessa yhdistyy työntekijän ammatillisuus sekä eläimen läsnäolon mukanaan tuoma mielihyvä.”

Perhekuntoutusyksikkö Tyynelästä kertovan tekstiosion koostimme yhdessä Tyynelän perhekuntoutustyöntekijän kanssa sekä pitkälti harjoittelussamme saatuun kokemukseen pohjautuen. Tekstikappaleen viereen listasimme Tyynelässä eläinavusteisessa

kuntoutustyössä käytettävät eläimet ja niiden nimet, luodaksemme helposti lähestyttävän ja lämmينhenkisen mielikuvan Tyynelästä. Esittelytekstistä muotoutui seuraavanlainen: ”Tyynelä on Turun Paattisilla sijaitseva perhekuntoutusyksikkö, jonka pihapiiristä löytyy monenlaisia eläimiä aina pienistä kesyrotista pihapiirin tallin hevosiin. Tyynelässä eläinlajien monipuolisuus mahdollistaa asiakkaalle sopivimman eläimen kanssa työskentelyn. Tyynelässä eläinavusteisen työskentelyn pohjana toimii vankka kokemus ja osaaminen perhekuntoutustyön alueelta sekä eläinten hyödyntämisestä terapiatyössä.” Palveluesitteen takakannessa on organisaation palvelusta vastaavan ja lisätietoja antavan palvelupäällikön yhteystiedot sekä kaksi kuvaa.

Esitteen tarkoituksena on toimia markkinointiväylänä organisaation ja alueen kuntien sosiaalityöntekijöiden välillä. Palveluesitettä jaetaan sosiaalityöntekijöille postitse sekä mahdollisuuksien mukaan erilaisten tapaamisien yhteydessä. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi esitettä jaetaan myös muille sosiaalialalla työskenteleville, jotka voisivat nähdä eläinavusteisen kuntoutuksen mahdollisena palveluna omille asiakkailleen. Tähän ratkaisuun päädyttiin siksi, että jo ennen esitteen painoon menoa, useat alan eri toimijat ovat esittäneet kiinnostustaan kuntoutusmuotoon. Näin ollen myös heillä nähdään olevan oleellisia yhteyksiä sosiaalitoimeen, joka pääsääntöisesti toimii palvelujen ostajana asiakkaille.

## 5.2 Palveluesitteen rakenne

Palveluesite suunniteltiin rakenteeltaan vastaamaan Familiar Oy:n muita vastaavia esitteitä. Se luotiin taustaan, joka mukailee yrityksen väri- ja tekstimaailmaa. Se on kooltaan taitettuna A4-kokoinen ja koostuu etukannesta, sisäaukeamasta sekä takakannesta. Esitteen yläkulmaan etusivulle sekä takasivulle sijoitettiin suurikokoinen Familiar-logo, jotta siitä olisi heti nähtävissä mitä organisaatiota esite edustaa. Tämän lisäksi esite sisältää erilaisia tekstiosioita sekä kuvia.

Tekstin fonttina käytettiin VAG Rounded Std, jota toistettiin jokaisessa kappaleessa sekä otsikoinneissa. Pääotsikon fonttikokona käytettiin 28, ingressissä kokoa 14, alaotsikoissa ja lainauksissa kokoa 18 ja tekstikappaleissa fonttikokoa 12.

Värimaailmaltaan esite liikkuu vihreän ja valkoisen välimaastossa. Esitteen pohja on yksinkertaisen valkoinen, mutta vihreää väriä käytetään korostamassa niin pääotsikkoa,

kuin Familiar Oy:n yritysesittelyä sekä Tyynelän eläinten esittelyosiota. Vihreiden taustojen lisäksi esitteen toisen sivun alakulmaan haluttiin nostaa esille lause, joka kokoaa esitteen tärkeimmän sisällön yhteen, jonka vuoksi sitä korostettiin kirjoittamalla se mustalle pohjalle valkoisella tekstillä.

Tekstien lisäksi palveluesite sisältää paljon kuvia. Kansilehden ensimmäisessä kuvassa esiintyy nainen halaamassa hevosta maalaismaisemassa. Kuva haluttiin sijoittaa kanteen, sillä siinä oli rauhallinen tunnelma ja sen uskottiin koskettavan ihmisiä. Toiseksi kansikuvaksi valittiin yrityksen työntekijä halaamassa lammasta, jolla haluttiin kiinnittää huomio myös erilaisempien eläinten käyttöön työssä. Keskiaukeaman ylemmään kuvaan haluttiin nostaa ajatus kärryajelusta kesäisissä maisemissa, sillä sen nähtiin tuovan väriä aukeamalle. Tämän alle sijoitettiin kuva koirasta ja ratsukosta, sillä näimme kuvassa olevan tunnelman sopivan sivun tekstiosioihin eläinavusteisen kuntoutuksen hyödyistä kerrottaessa. Keskiaukeaman oikeanpuoleisen sivun ylemmän kuvan ideana on todentaa yksikön maalaismainen sijainti ja levollisuus. Sivun linjaa mukaillen alemmaksi kuvaksi valittiin rauhallista tunnelmaa huokuva laidunkuva juoksevista hevosista. Takasivun kuviksi haluttiin valita läheisyyttä korostavat kuvat, jonka vuoksi valitsimme otokset työntekijästä hevosten kanssa aamuauringossa, sekä kuvan kahdesta terapiakoirasta päiväunilla.

Palveluesitteen rakennetta suunnitellessa tekstien ja kuvien sijoittelu näytteli merkitsevää roolia prosessissa. Ensimmäiselle sivulle haluttiin tuoda tärkeimmät tiedot palvelusta, jolloin lukijan kiinnostus herää heti alkumetreillä. Tämän vuoksi etusivulle sijoitettiin lukijan kannalta keskeisimmät tiedot aiheesta. Näihin aiheisiin paneudutaan syvemmin keskiaukeaman informatiivisissa tekstikappaleissa, joista lukija voi halutessaan saada lisätietoa palvelun sisällöstä ja yksikön toiminnasta. Takasivun halusimme pitää yksinkertaisena, jonka vuoksi sinne sijoitettiin ostajan kannalta yksi tärkeimmistä tiedoista, palvelun myynnistä vastaavan yhteystiedot.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Tulosten tarkastelu suhteessa tavoitteisiin ja tietoperustaan

Tavoitteenamme oli luoda palveluesite ja olla samanaikaisesti mukana tuotteistamassa eläinavusteista työskentelyä uutena työmuotona Familiar Oy:lle. Tavoitteemme saavuttaminen edellytti tietoperustan kokoamista lastensuojelun, eläinavusteisuuden sekä tuotteistamisen aihepiireistä. Työmme tuotoksena syntynyt palveluesite vastasi mielestämme niin tavoitteitamme, kuin keräämäämme teoriapohjaa. Konkreettisen tuotoksen eli palveluesitteen lisäksi kehittämistyön tuloksena nähdään myös sen kirjallinen raportointi.

Teoriapohjan vastaavuus näkyy työssä selkeästi, sillä valtaosa esitteessä olevista teksteistä on kirjoitettu olemassa olevan teoratiedon pohjalta. Vaikka osa kehittämistyön aiheistoista on kerätty muun muassa haastattelumenetelmää hyödyntäen, eivät nämä yksittäisten henkilöiden mielipiteet tule esille itse tuotoksessa eli palveluesitteessä. Sen sijaan nämä näkyvät kehittämistyön raportointivaiheessa. Tulokset vastaavat siis teoriapohjaa.

Toisena kehittämistyön tavoitteena nähtiin työn toimeksiantajaa miellyttävä lopputulos, jota he pystyisivät myös käytännössä hyödyntämään. Palveluesitteen valmistuttua saimme organisaation kehitys- sekä palvelupäälliköiltä erittäin hyvää palautetta niin esitteen ulkoasusta kuin sisällöstäkin. Esitettä kehitettiin selkeäksi ja sen nähtiin sopivan organisaation imagoon. Kun esite todettiin toimeksiantajan näkökulmasta toimivaksi ja odotuksia vastaavaksi, päätti organisaatio painattaa sitä kahdensadan kappaleen erän, joka jaettiin potentiaalisille yhteistyökumppaneille ja palvelunostajille. Tuotos vastaa siis tavoitetta ja lopputulos on onnistunut.

Kolmantena tavoitteenamme koimme, että kehittämistyön prosessi täytti henkilökohtaiset odotuksemme niin aikataulullisesti kuin sisällöllisestikin. Lisäksi prosessin tärkeänä tehtävänä oli tukea ammatillista kasvuamme, johon palaamme tarkemmin myöhemässä luvussa (kts. luku 6.3).

## 6.2 Toteutuksen ja menetelmän tarkastelu

Tutkimusta ohjaavat ja ehdollistavat aina tutkimuksen sisäiset sitoumukset eli metodologiset ja metodiset valinnat ja perustelut (Ilmonen 2015, 140). Kehittämistyömme toteutettiin toiminnallisessa muodossa, jonka tuotoksena kehitettiin palveluesite. Käytimme tuotoksen toteutuksessa erilaisia aineistonkeruumenetelmiä, joita olivat haastattelumenetelmä ja dokumentointi, sekä analyysimenetelminä teemoittelu ja tiivistäminen.

Kehittämistutkimuksen luotettavuustarkastelu voidaan nähdä haasteellisena, koska kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusotteensa vaan tilanteen mukaan laadullisesta ja määrällisestä tutkimuksesta laadittu kooste. Näin ollen kehittämistutkimuksessa luotettavuutta on syytä arvioida käytettyjen menetelmien perusteella. Kehittämistutkimuksessa tähdätään parhaimpaan mahdolliseen lopputulokseen, eli muutokseen. (Kananen 2015, 111-112.)

Luotettavuutta voidaan tarkastella kahden käsitteen avulla, joita ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten luotettavuutta siinä suhteessa, että ne ovat pysyviä, eivätkä näin ollen johdu sattumasta. Pysyvyydellä tarkoitetaan tutkimustuloksien pysymistä samanlaisina, vaikka tutkimus suoritettaisiin uudelleen. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa tutkitaan oikeita asioita. (Kananen 2015, 112.) Validiteetin avulla osoitetaan, miten tulokset vastaavat todellisuutta ja ovatko oikeita ja yleistettäviä. Lisäksi validiteetti kertoo miten käsitteiden yhdistäminen tutkimuksen kohteena oleviin ilmiöihin on toteutettu. (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2017.) Näiden käsitteiden lisäksi luotettavuutta voidaan arvioida sen vakuuttavuuden perusteella. Tällöin tutkijan tulee vakuuttaa muu yhteisö tutkimuksensa pätevyydestä ja todenmukaisuudesta. (Rantanen & Toikko 2009, 123.)

Luotettavuus voidaan nähdä tieteellisen tiedon keskeisenä tunnusmerkkinä. Luotettavuuden tarkastelu kohdistetaan tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin, sekä tutkimustuloksiin. (Rantanen & Toikko 2009, 121.) Luotettavuustarkastelussa tarkastellaan onko tutkimuksen kaikki vaiheet tehty oikein (Kananen 2015, 111).

Kehittämisprosessimme alussa määrittelimme kehittämistyön aiheen, sekä menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Aiheeksi rajattiin eläinavusteisen kuntoutuksen tuotteistaminen palveluesitteen muotoon. Kehittämistyössä käytettyjä menetelmiä aineistonkeruuvaiheessa olivat haastattelut ja dokumentointi, sekä analyysiosiossa teemoittelu ja tiivistäminen.

täminen. Haastattelujen luotettavuutta edisti haastateltavien asema kyseisen työn näkökulmasta, haastateltavat koostuivat toimeksiantajan työntekijöistä ja näin ollen kyseisen aiheen asiantuntijoista. Jälkikäteen työn luotettavuutta kyseenalaistettaessa, haastattelujen määrä olisi voinut olla vielä suurempi kattavamman kokonaiskuvan saavuttamiseksi.

Dokumentointimenetelmän luotettavuutta tarkastellessa koemme monipuolisten ja sisällöltään laadukkaiden lähteiden käytön lisänneen työn vakuuttavuutta. Näin ollen molempien käytettyjen aineistonkeruumenetelmien voidaan nähdä lisäävän kehittämistyön luotettavuutta. Koska kyseessä on kehittämistyö eikä empiirinen tutkimustyö, aineisto oli laadultaan ja sisällöltään sellaista, ettei siinä tämän työn näkökulmasta ollut kyseenalaistettavaa.

Kyseisen kehittämistyön, jonka tuotoksena oli palveluesite, luotettavuutta sekä eettisyyttä on vaikeaa kyseenalaistaa, sillä kyseessä on markkinointitarkoitukseen luotu tuotos, joka on perustettu täysin aiemmin määritellyn teorian tietoon.

### 6.3 Oppimisprosessi ja itsereflektio

Oppimisprosessimme käynnistyi löytäessämme omiin intresseihimme vastaavan toimeksiantajan sekä aihepiirin. Lähes heti prosessin alkuvaiheessa aiheemme vaihtui, sillä alkuperäisen aiheen rajaaminen sekä käytännön toteutus nähtiin liian haastavina. Tämä lisäsi oppimisprosessimme kuormittavuutta, sekä epävarmuutta aiemmin suunnitellun aikataulun pitävyydestä. Aloitimme prosessin uudelleen opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamisesta lähtien. Tämän seurauksena aikataulumme kiristyi huomasti ja prosessi täytyi saada käyntiin erittäin nopeasti. Tämä oli oppimisprosessimme kannalta merkittävä vaihe, sillä se osoitti meille konkreettisesti, miten projektityöskentelyssä tilanteet voivat muuttua nopeallakin aikataululla ja miten asiat eivät aina suju suunnitelmien mukaisesti. Tutkimus- ja kehittämistöiden kannalta ajatellen opimme myös, miten suunnitellut aihepiirit eivät aina käytännön toteutuksessa osoittaudu toimiviksi.

Epäonnistuneen aiherajauksen jälkeen istuimme yhdessä toimeksiantajan kanssa alas keskustelemaan, millaisesta kehittämis- tai tutkimustyöstä he hyötyisivät parhaiten. Ideariihen myötä esille nousi toimeksiantajalta tarve palveluesitteen koostamisesta uuden, suunnitteluasteella olevan palvelun markkinointiprosessiin. Kyseisessä kehittämis-

työssä yhdistyi täten toimeksiantajan tarve- ja hyötynäkökulma sekä oma kiinnostuksemme eläinavusteiseen työmuotoon. Organisaation suunnitelmissa oli aloittaa palvelun tuottaminen mahdollisimman nopealla aikataululla, joka sopi myös koulumme asettamiin opinnäytetyönprosessin aikataulutavoitteisiin. Näin ollen aihe rajattiin niin meitä kuin toimeksiantajaakin palvelevaan muotoon ja prosessi käynnistettiin tehokkaasti suunnittelu- vaiheella.

Suunnitteluvaiheen aloittaessamme olimme aikataulullisesti jäljessä aiemmin asettamistamme tavoitteista. Näin ollen meidän täytyi työstää samanaikaisesti niin opinnäytetyön suunnitelmaa, kuin kerätä tietoperustaa kehittämistyötä varten. Suunnitelmassa pysyimme hyödyntämään jo aiemmin keräämämme tietoa lastensuojelun ja eläinavusteisuuden saroilta, mutta näiden lisäksi ryhdyimme tutkimaan tuotteistamista sekä kehittämishankkeen prosessivaiheita. Tietoperustan aihepiirien rajaaminen oli suhteellisen helppoa, sillä kehittämishanke kytkeytyi yhteen selkeästi kolmen tietoperustaan valitun aihepiirin kanssa. Ammatillisen kasvun näkökulmasta oli tärkeää, että kehittämishanke sijoittui vahvasti lastensuojelun viitekehyksen sisään. Näin se vastasi opintojen aikana tekemiämme valintoja syventävistä ammattiopinnoista.

Aineistonkeruuvaiheessa opettelimme ensimmäistä kertaa käytännössä hyödyntämään erilaisia aineistonkeruumenetelmiä. Erityisesti haastattelumenetelmän koimme haastavaksi, mutta samalla vahvasti ammatillista kasvuamme tukevaksi. Koimme haastattelun runkojen muotoilun ja oleellisten tietojen etsimisen hankalaksi, mutta myös opettavaiseksi. Aineistonkeruumenetelmät tukivat oppimisprosessiamme opettaen meitä kehittämään vuorovaikutustaitojamme sekä käyttämään ammattisanastoa sujuvammin.

Palveluesitteen koostaminen pakotti meidät poistumaan omilta mukavuusalueiltamme, sillä kummallakaan meistä ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisesta esitteen koostamisesta. Sosiaalialan opintojen ja kokemuksen tuoman osaamisen lisäksi meidän tuli hyödyntää myös tietoteknisiä taitoja esitteen luomisessa. Tietoperustan ja kokemuksen lisäksi esitteen koostaminen vaati meiltä luovaa ja visuaalista otetta, sillä suunnittelimme tekstin lisäksi esitteeseen kuvat ja valtaosan sen ulkoasusta. Organisoimme myös kuvauspäivän, jolloin kuvasimme suurimman osan esitteessä olevista kuvista.

Prosessin aikana onnistuimme verkostoitumaan useisiin eri toimijoihin niin lastensuojelun kuin eläinavusteisuuden työkentillä. Kehittämistyön tuotoksen valmistuttua olimme ehtineet markkinoimaan sitä jo useissa eri työyhteisöissä, jotka olivat ilmaisseet kiinnostuksensa palvelua kohtaan. Esitteen lisäksi laadimme mukaan jaettavan saatekirjeen,



joka helpotti tiedon välittämistä myös meille entuudestaan tuntemattomille toimijoille. Opimisprosessimme kannalta yksi merkittävimmistä asioista oli nähdä prosessin loppuvaiheessa painetun esitteen vastaanotto eri toimijoiden tahoilta. Kyseinen prosessi on vahvistanut aiemman ajatuksemme siitä, että työskentelemme oikealla alalla ja haluamme myös tulevaisuudessa työskennellä lastensuojelun työkentällä. Erityisesti kiinnostuimme kehittämään tulevaisuudessa menetelmäosaamistamme ja perehtymään eläinavusteisuuteen lisää myös muunlaisissa työympäristöissä.

Kehittämistyömme mahdollisia jatkotutkimushankkeita voisivat olla esimerkiksi eläinavusteisen kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi tai sen toiminnan käytäntöjen ja menetelmien vakiinnuttaminen tietyissä työympäristöissä. Toisaalta tällaisten hankkeiden toteuttaminen vaatisi prosessilta enemmän aikaa ja sitoutumista ja siksi niitä olisi vaikea lähteä toteuttamaan näin tuoreen palvelun perustalta. Kehittämistyön tulokset ja tuotos esitettiin Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyön esittämistyöpajassa pienryhmälle sekä toimeksiantajan työyhteisölle tiimipalaverin lomassa.

## LÄHTEET

Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu - Toteuttaminen ja päätöksenteko - Käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum Pro.

Bardy, M. 2013. Lastensuojelun ytimissä. 4. painos. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Julkaistu myös verkkojulkaisuna osoitteessa [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1)

Beetz, A., Julius, H., Turner, D. & Kotrschal, K. 2012. Effects of Social Support by a Dog on Stress Modulation in Male Children with Insecure Attachment. Viitattu 27.10.2016. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3498889/>

Familiar Oy. Yritysinfo. Viitattu 6.2.2017. <http://www.familiar.fi/yritysinfo/>

Heino, L., Laine, S. & Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö.

Heino, L., Laine, S., Olsson, K., Pärnä, K. & Törrönen, M. 2010. Perhekuntoutuksen tulevaisuus. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö.

Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2017. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Diakoniamammattikorkeakoulu. Viitattu 5.4.2017. <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=3530138#luo1>

Häggman-Laitila, A. 2006. Perhepalvelut työntekijöiden ja perheiden arvioimana. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Helsinki: Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Ikäheimo, K. 2013. Karvaterapiaa – Eläinavusteinen työskentely Suomessa. 2. painos. Helsinki: Alfa Partners Academy – Solution Models House.

Ilmonen, K. 2015. Muuan diskurssianalyysi – esimerkkinä Chydenius instituutin vaikutavuustutkimus. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi – perhetyön arkea. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kahilaniemi, E. 2016. Eläinavusteinen interventio. Asiakkaan toiminnallisuuden tukeminen koira-avusteisin menetelmin. 1. painos. Tampere: Voimatassu Ky

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Laukkanen, S. 2013. Karvaterapiaa – Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Eläinten läheisyys tunne-elämämme säätelykeinona. 2. painos. Helsinki: Alfa Partners Academy – Solution Models House.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut – tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Narikka, J. 2004. Palvelujen järjestäminen, hallinto, ohjaus ja rahoitus. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Peltonen, I. 2004. Lastensuojelun eettiset kysymykset. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Räty, T. 2004. Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Salovuori, T. 2014. Luonto kuntoutumisen tukena. Tampere: Mediapinta Oy.

Sipilä, J. 1995. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: Werner Söderström Oyj.

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki. Soveltamisopas. Stakes Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2016: Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 18.10.2016.  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/>

Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.) 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö.

## Palveluesite

# familiar

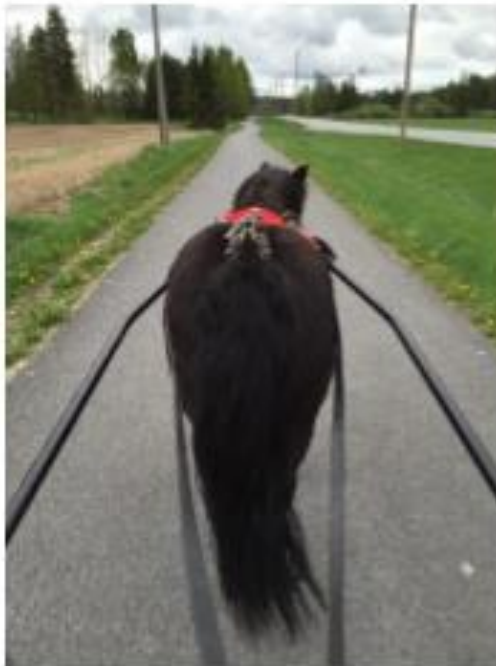
## Eläinavusteinen kuntoutus - räätälöitävissä asiakkaan tarpeiden mukaan!

Familiar laajentaa palvelutarjontaansa tuomalla markkinoille uutena tukimuotonaan eläinavusteisen kuntoutuksen. Palvelua voidaan hyödyntää useiden eri asiakasryhmien kanssa. Jokainen kokonaisuus muotoillaan yksilöllisesti sopimaan kyselyn asiakasprosessin tarpeisiin.

Eläinten hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalalla yleistyy vuosi vuodelta Suomessa ja uusia tutkimustuloksia sekä kokemuksia sen vaikuttavuudesta julkaistaan enenevässä määrin. Nämä ovat osoittaneet eläinten läsnäolon edistävän esimerkiksi luottamuksen syntymä asiakkaan ja työntekijän välillä.



Familiar Oy tarjoaa laadukkaita ja vaikuttavia lastensuojelu- ja perhepalveluja. Kattava palveluvalikoima ja asiantuntijaverkosto mahdollistavat ja auttavat löytämään yksilölliseen tilanteeseen ja tarpeeseen parhaiten sopivan palvelumuodon. Palveluvalikoimaan kuuluvat esimerkiksi ennaltaehkäisevät perhepalvelut, lastensuojelun avopalvelut ja sijais- ja jälkihoidon palvelut.



### Eläinavusteinen kuntoutus

Eläinavusteista kuntoutusta voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevästi, kuntouttavana tai kuntoutusta seuraavana ylläpitona. Joissain tapauksissa se on riittävä tukimuoto esimerkiksi perhekuntoutuksen jatkeena tai tehostettuna tukihenkilötyönä, jälkihuollon osana tai neuropsykiatrisissa pulmissa.

Eläinavusteinen työskentelymuoto on erityisen tehokas asiakkaiden kanssa, jotka saattavat muuten asettua hankalasti muiden kanssa kontaktiin. Sen hyötynä on havaittu luottamussuhteen kehittyvän nopeammin asiakkaan ja työntekijän välillä.

Eläinten läsnäolo nostaa todistetusti ihmisen oksitosiini-tasoa ja näin ollen tuottaa mielihyvän tunteen. Lisäksi eläimet mahdollistavat asiakkaalle turvallisen läheisyyden kokemuksen.

### ”Eläimet auttavat vaikeiden asioiden äärellä ja lohduttavat läsnäolollaan”

Eläimet avaavat ihmisten välistä kommunikaatiota, sekä muuttavat ryhmän ilmapiiriä. Kumppaneina eläimet ovat aitoja ja ne kohtelevat ihmisiä tasavertaisesti, välittämättä esimerkiksi ihmisen sosiaalisesta statuksesta. Eläimet mahdollistavat leikin, kosketuksen, hoivan antamisen ja hellyyden osoittamisen. Näin ollen eläinten avulla asiakkaiden on mahdollista harjoitella monia taitoja ja sosiaalisia tilanteita.

Eläinavusteista kuntoutusta voidaan toteuttaa monin eri tavoin, esimerkiksi harjoittelemalla konkreettisesti eläintenhoitoa tai vaikkapa voimaannuttavan valokuvauksen keinoin.

Yksilöiden välillä on suuria eroja siinä, minkä eläinajin läheisyys tuntuu hyvältä.



*Eläinavusteisessa kuntoutuksessa yhdistyy työntekijän ammatillisuus sekä eläimen läsnäolon mukanaan tuoma mielihyvä.*





#### Tyynelässä asustavat

- hevoset Nanna ja Ressu
- shetlanninponi Unna
- lampaat Pötkkiä ja Hyppykeppi
- Martti-vuohi
- kalat Taavi, Merku ja Luigi
- kissat Miisu ja Janne
- puput Hessa, Siiri ja Pertti
- kesyrotat Tähti ja Mimmi
- sekä konat ja kukat

...ja onhan meillä täällä ihmisiäkin! :)

#### Tyynelä

Tyynelä on Turun Paattisilla sijaitseva perhekuntoutusyksikkö, jonka pihapiiristä löytyy monenlaisia eläimiä aina pienistä kesyrotista pihapiirin taajista löytyviin hevosiin. Tyynelässä eläinlajien monipuolisuus mahdollistaa asiakkaalle sopivimman eläimen kanssa työskentelyn. Tyynelässä eläinavusteisen työskentelyn pohjana toimii vankka kokemus ja osaaminen perhekuntoutustyön alueelta sekä eläinten hyödyntämisestä terapiatyössä.



# familiar



Lisätietoja:

[www.familiar.fi](http://www.familiar.fi)

Palvelupäällikkö

Satu Koskinieniemi

p. 040 4817985

[satu.koskinieniemi@familiar.fi](mailto:satu.koskinieniemi@familiar.fi)



[www.familiar.fi](http://www.familiar.fi)

Touko ja Luigi luononlääkäreinä...